

令和2年度

県営水道フレンズ  
第1回アンケート調査の結果

令和3年2月

神奈川県企業庁

## 目 次

### I 調査の概要

1	調査目的	1
2	調査内容	1
3	調査対象	1
4	調査方法	1
5	調査期間	1
6	回答率	1

### II 調査結果

1	水道水の飲用	3
2	水道水のおいしさ	5
3	水道水の水質	7
4	節水意識	13
5	節水行動	15
6	災害対策：断水の発生	17
7	水道の施設整備	23
8	神奈川県企業庁のLINE	26
9	新型コロナウイルス感染症対策に伴う水道料金の減額について	32

資料：令和2年度 県営水道フレンズ第1回アンケート調査票	46
------------------------------	----

## I 調査の概要

### 1 調査目的

「県営水道フレンズアンケート調査」は、県営水道フレンズの皆さんに、県営水道に対する理解度やニーズをお尋ねし、その結果を今後の県営水道事業経営や広報活動の基礎資料として活用するとともに、フレンズの皆さんに、県営水道に対してより一層の理解を深めていただくことを目的として実施しました。

### 2 調査内容

- (1) 水道水の飲用
- (2) 水道水のおいしさ
- (3) 水道水の水質
- (4) 節水意識
- (5) 節水行動
- (6) 災害対策
- (7) 水道の施設整備
- (8) 神奈川県企業庁のLINE
- (9) 新型コロナウイルス感染症対策に伴う水道料金の減額について

### 3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 337人

### 4 調査方法

インターネットによる回答（電子申請システム）

### 5 調査期間

令和2年11月5日（木）～11月18日（水）

### 6 回答率

回答数 202件

回答率 59.9%

<参考>回答者の内訳

当アンケート回答者の内訳は以下のとおり

表 1

性別	人数
男性	99
女性	103
計	202

表 2

年代別	人数
10代	1
20代	5
30代	21
40代	51
50代	43
60代	35
70代	40
80代	6
計	202

表 3

地域別	人数
相模原市	62
鎌倉市	13
逗子市	6
葉山町	1
藤沢市	31
茅ヶ崎市	18
寒川町	4
平塚市	10
二宮町	2
大磯町	4
厚木市	24
伊勢原市	5
海老名市	4
大和市	15
綾瀬市	3
小田原市	0
愛川町	0
箱根町	0
計	202

表 4

職種	人数
会社員	53
自営業	11
主婦・主夫	51
パート・アルバイト	24
学生	4
無職	46
その他の職業	13
計	202

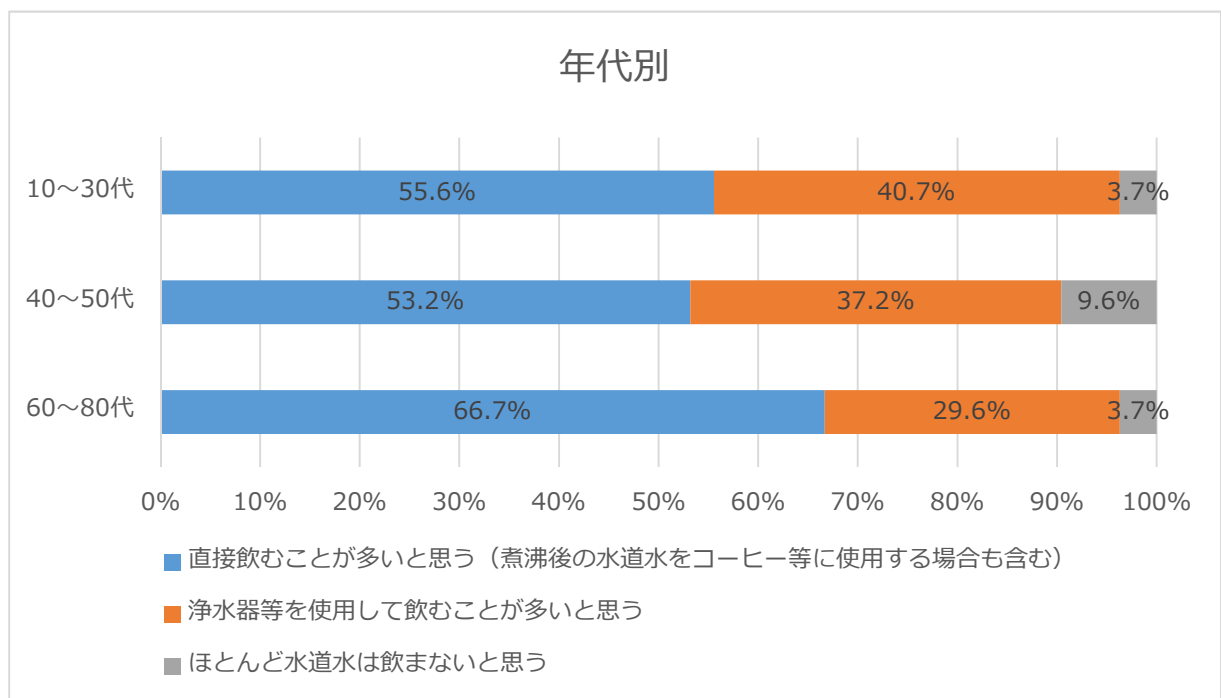
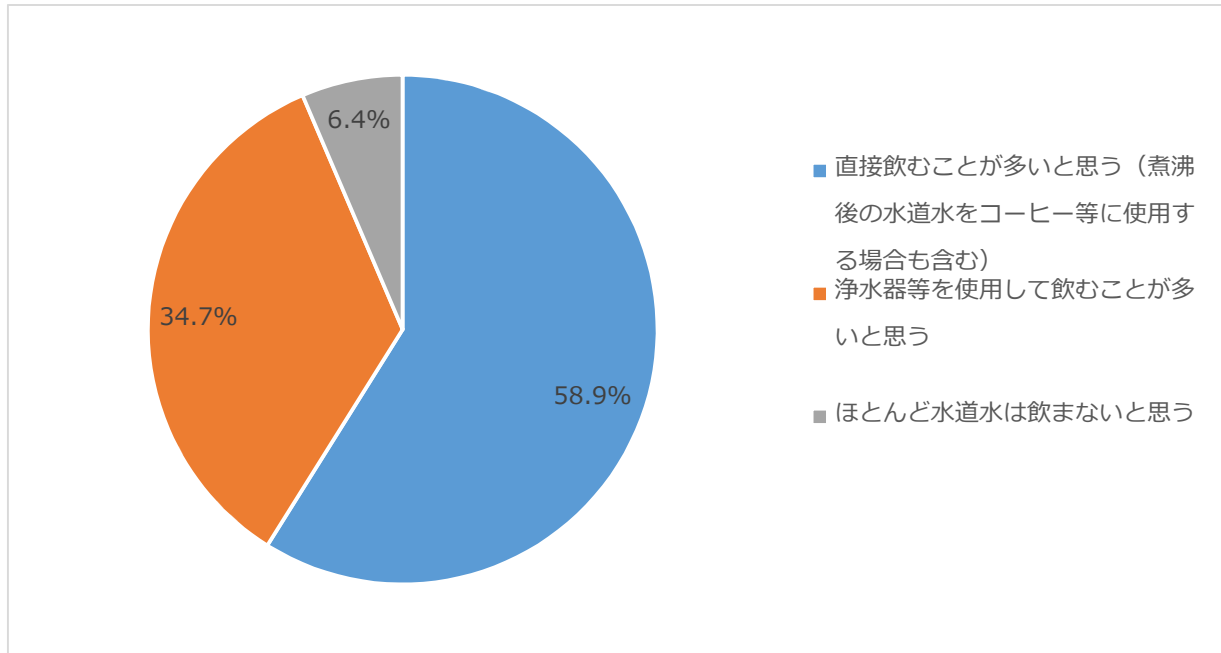
## II 調査結果

※回答の構成比（%）は小数点第2以下を四捨五入しているため、合計が100とならない場合もあります。

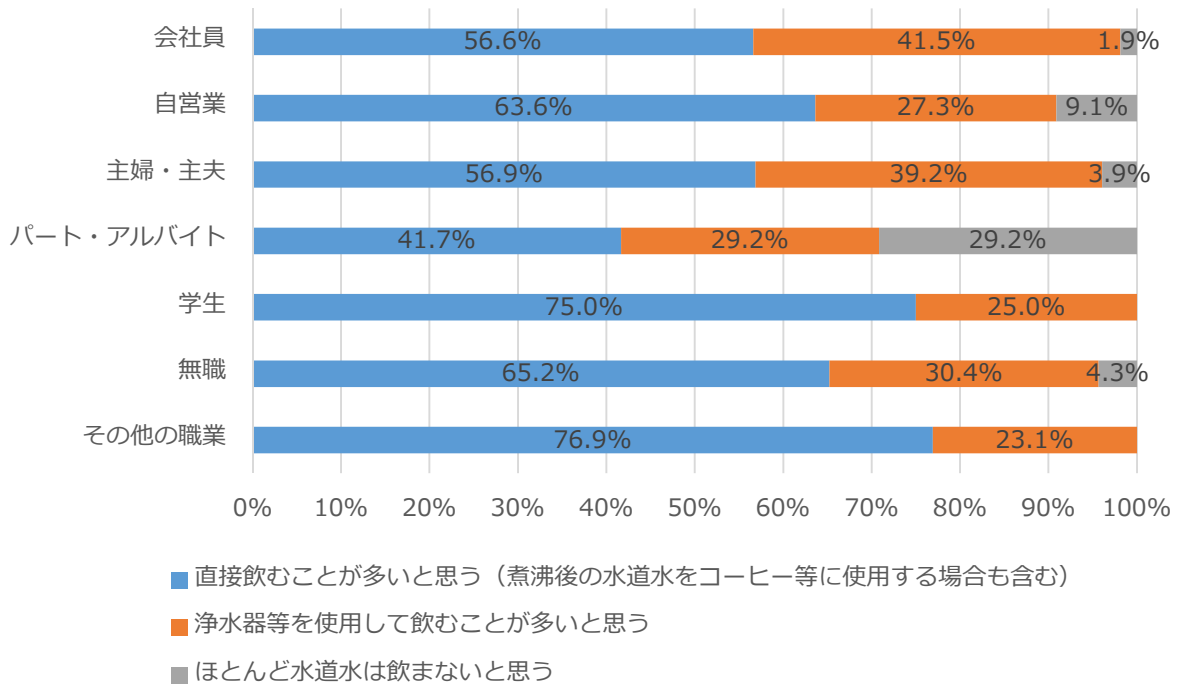
### 質問1 水道水の飲用

「普段から県営水道の水道水を飲んでいますか。」

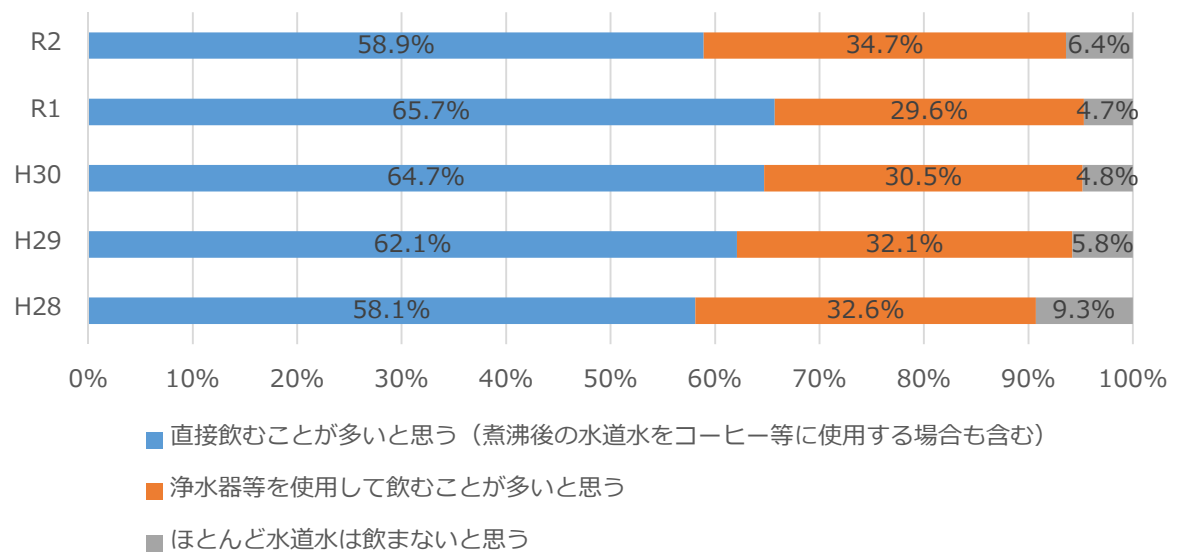
「直接飲むことが多いと思う」と回答した人の割合が 58.9%と最も高く、「浄水器等を使用して飲むことが多いと思う」が 34.7%、「ほとんど水道水は飲まないと思う」が 6.4%となった。



### 職業別



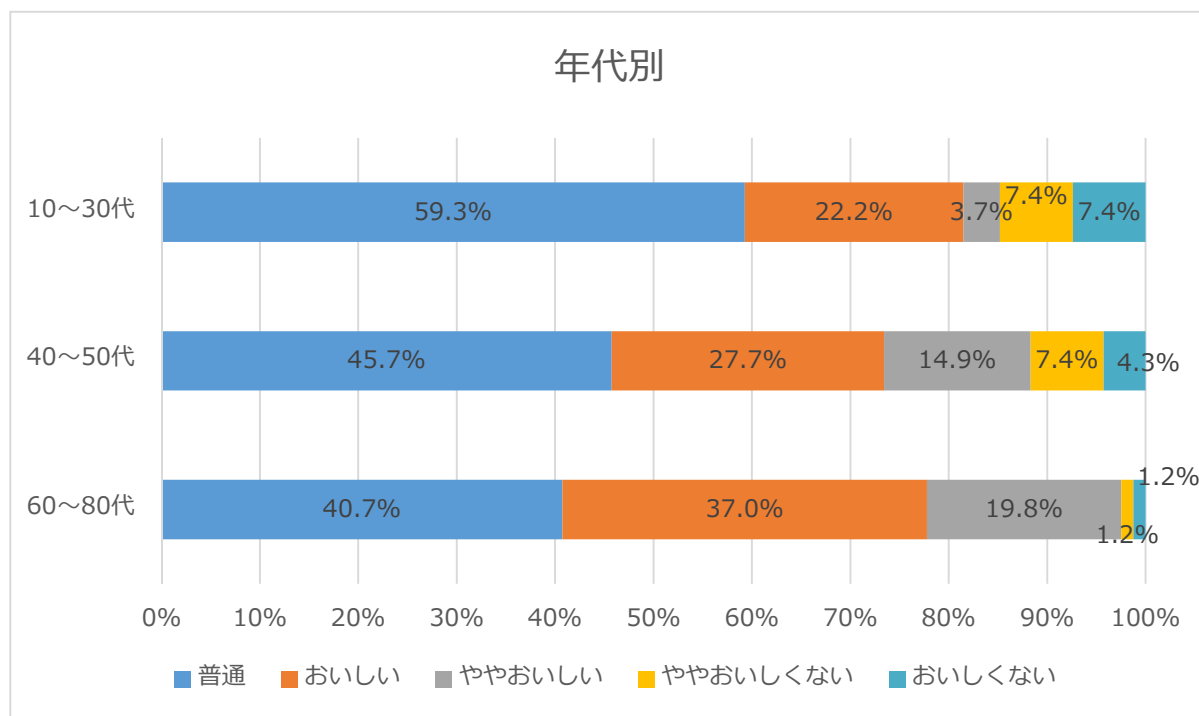
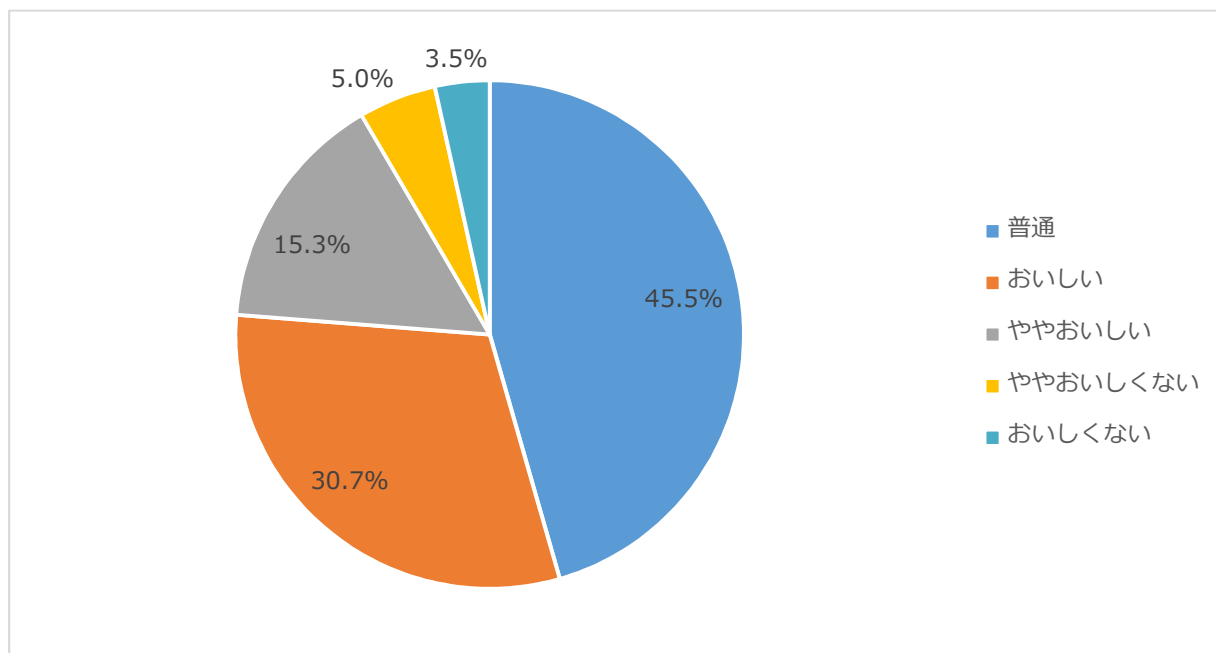
### 年度別



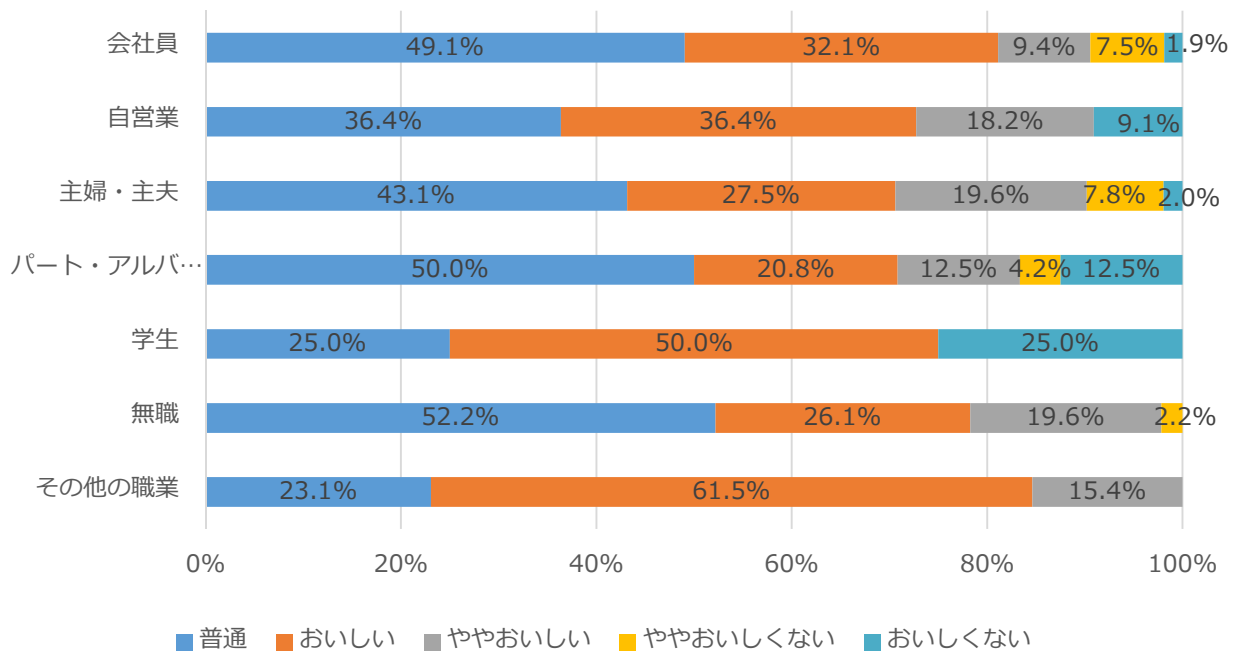
## 質問2 水道水のおいしさ

「県営水道の水道水をそのまま飲んだ時に、おいしいと思いますか。」

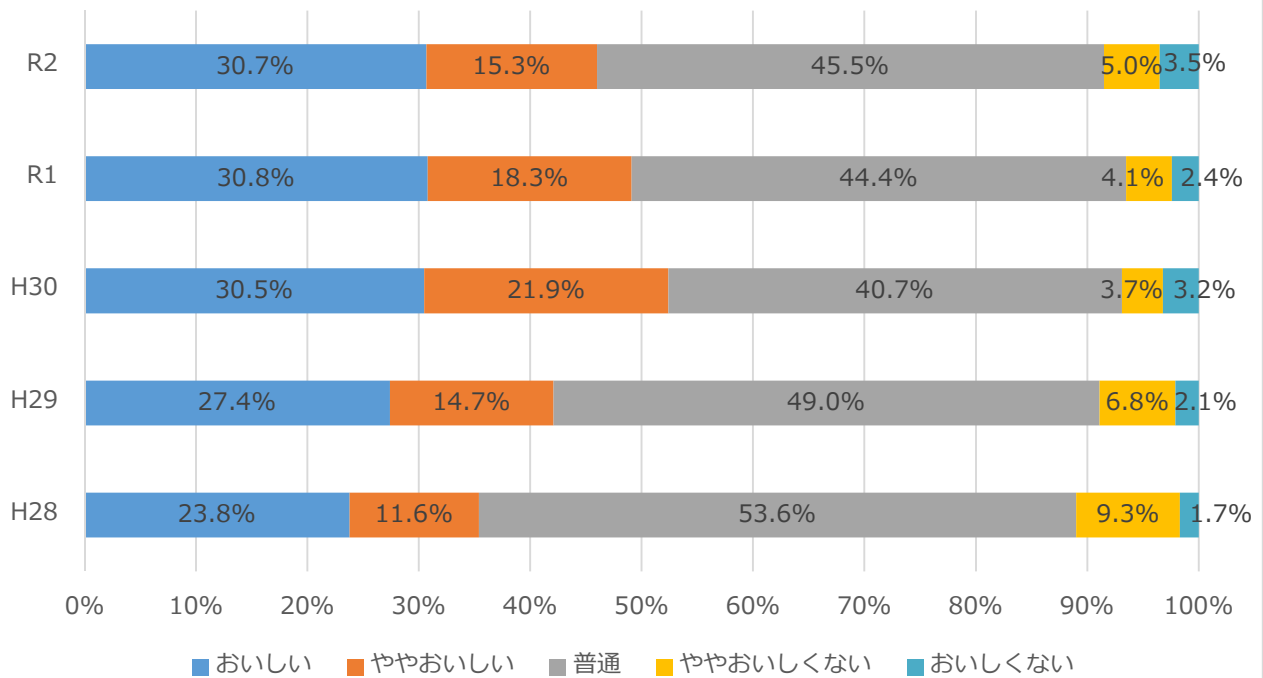
「普通」と回答した人の割合が 45.5%と最も高く、「おいしい」「ややおいしい」と回答した人の割合が 46.0%、「ややおいしくない」「おいしくない」と回答した人の割合が 8.5%となった。



### 職業別



### 年度別

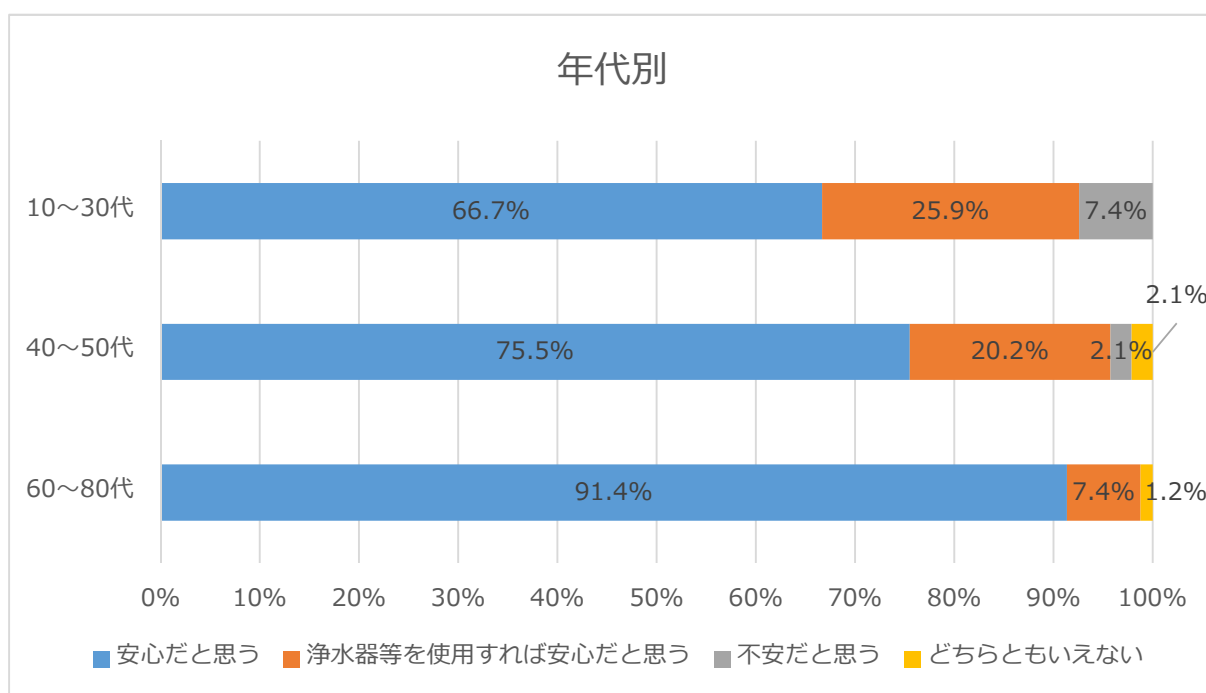
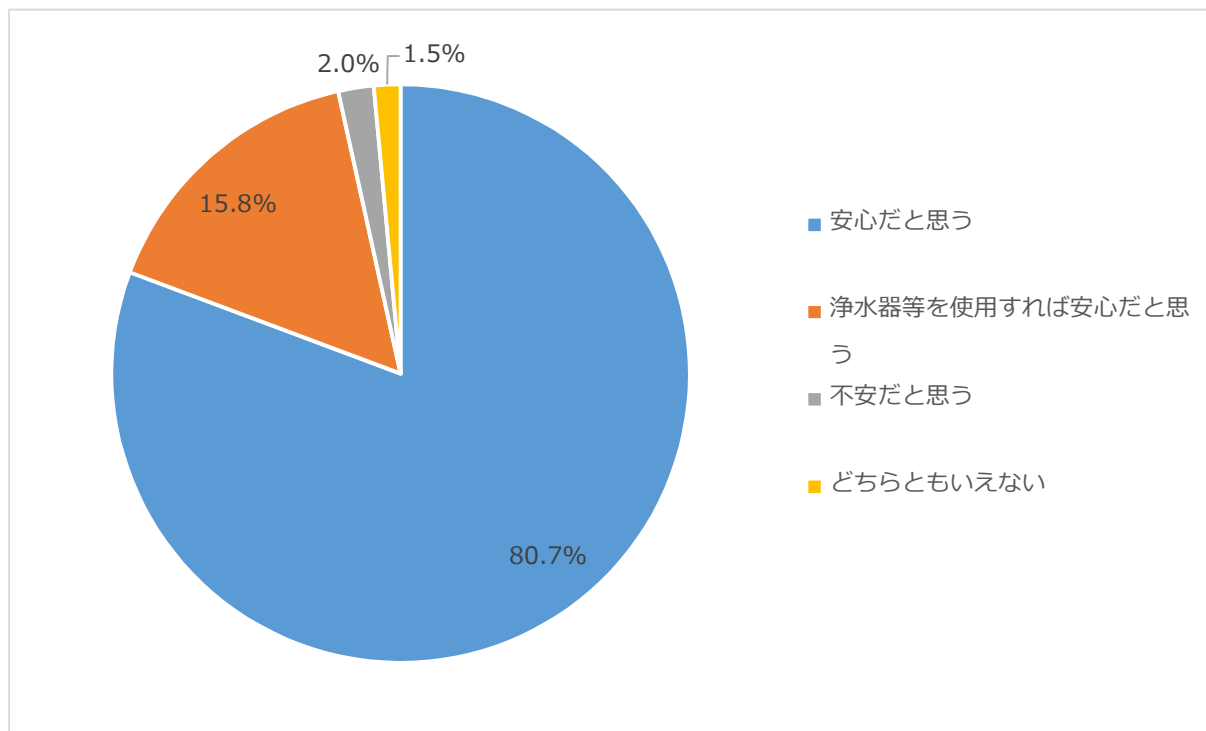




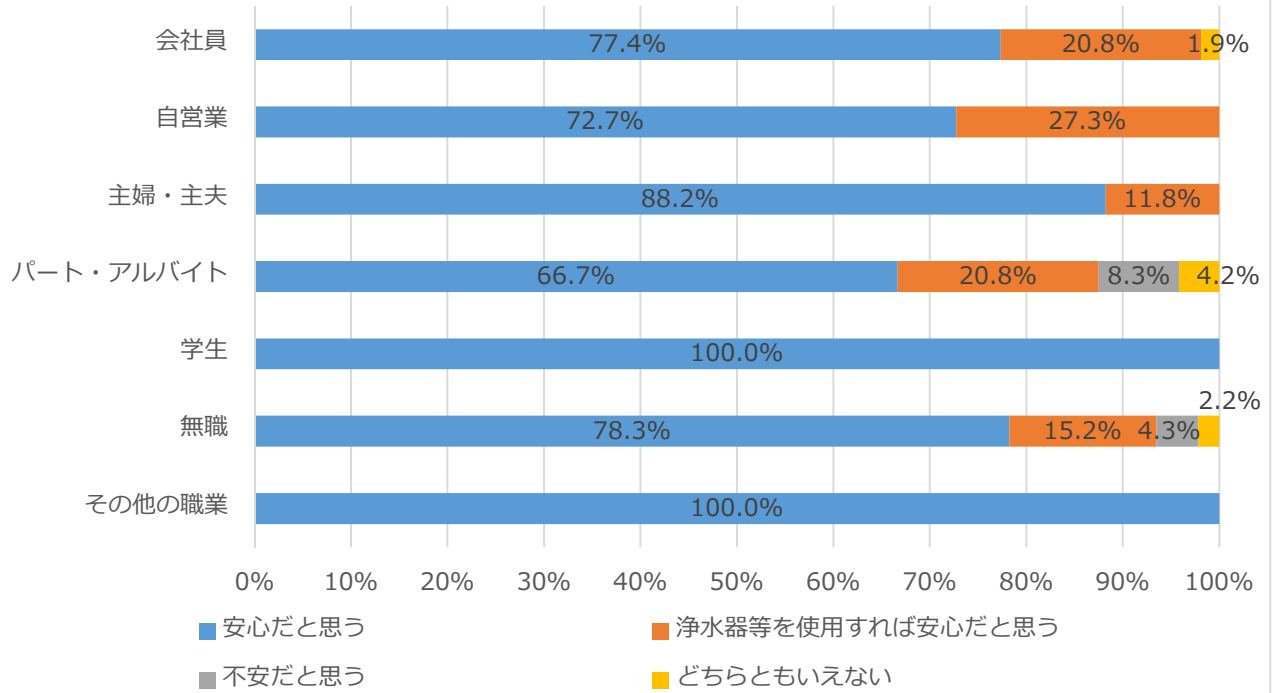
### 質問3 水道水の水質

「県営水道の水道水の水質は安心だと思いますか。」

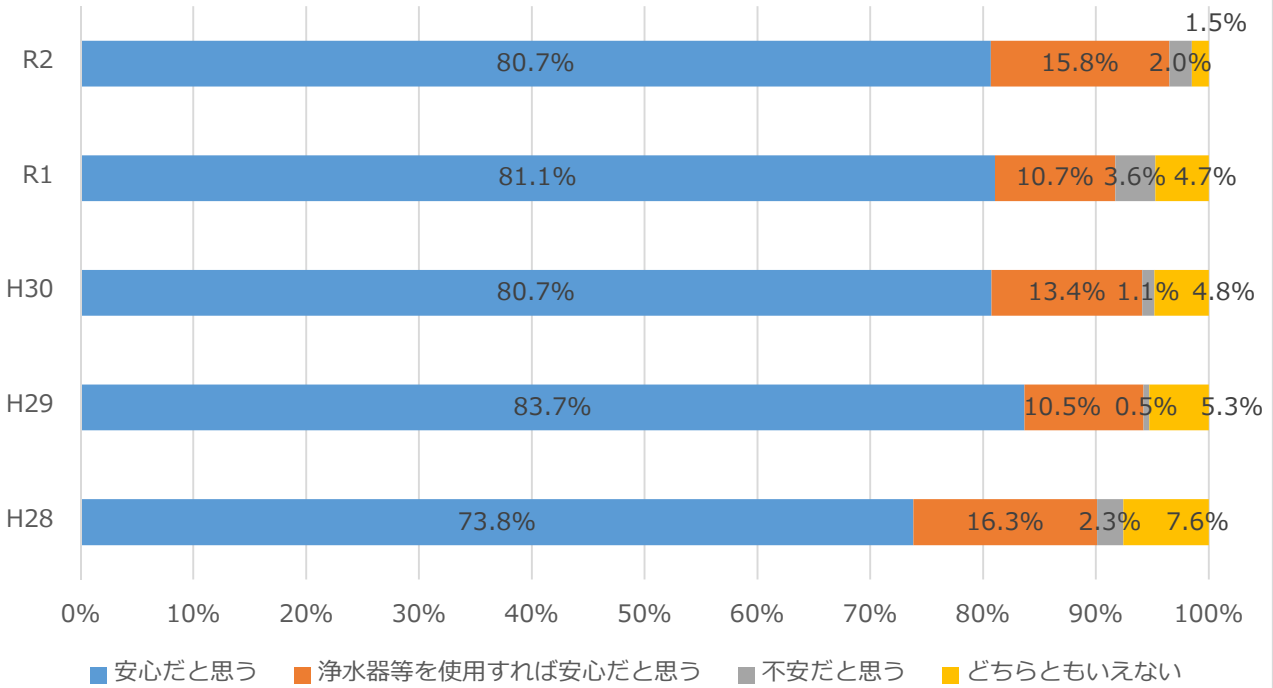
「安心だと思う」と回答した人の割合が **80.7%**と最も高く、「浄水器等を使用すれば安心だと思う」と回答した人の割合が **15.8%**、「不安だと思う」と回答した人の割合が **2.0%**、「どちらともいえない」と回答した人の割合が **1.5%**となった。



### 職業別



### 年度別

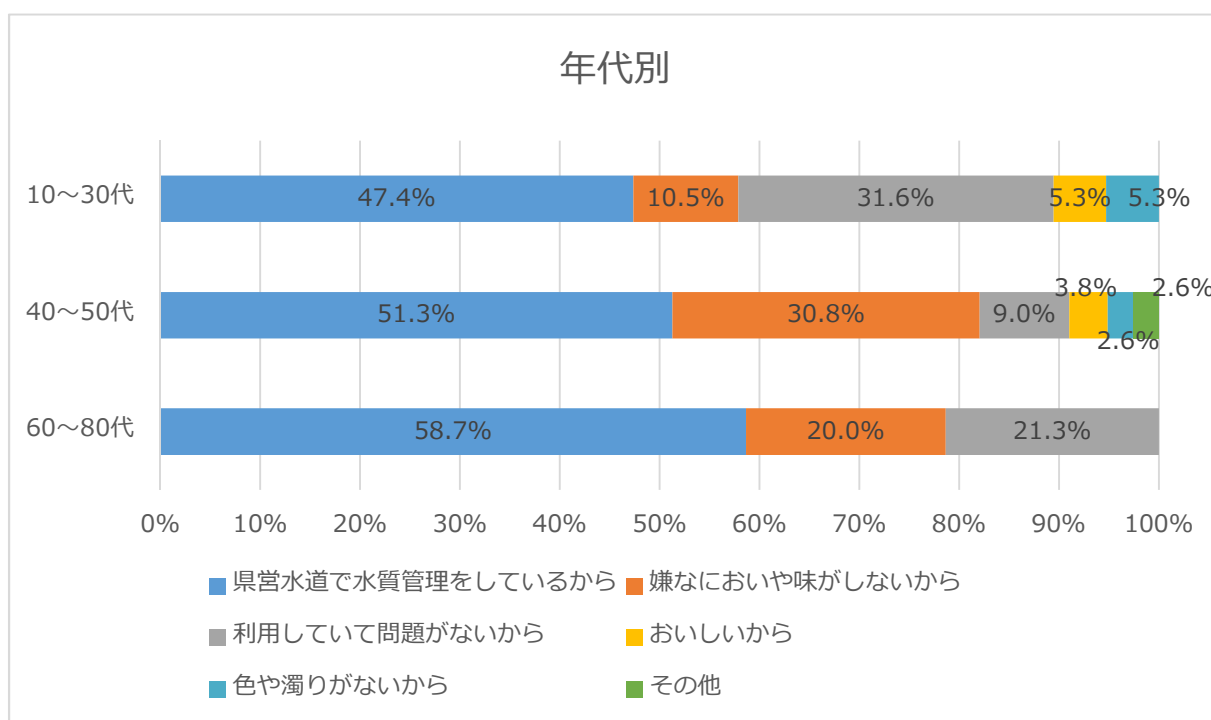
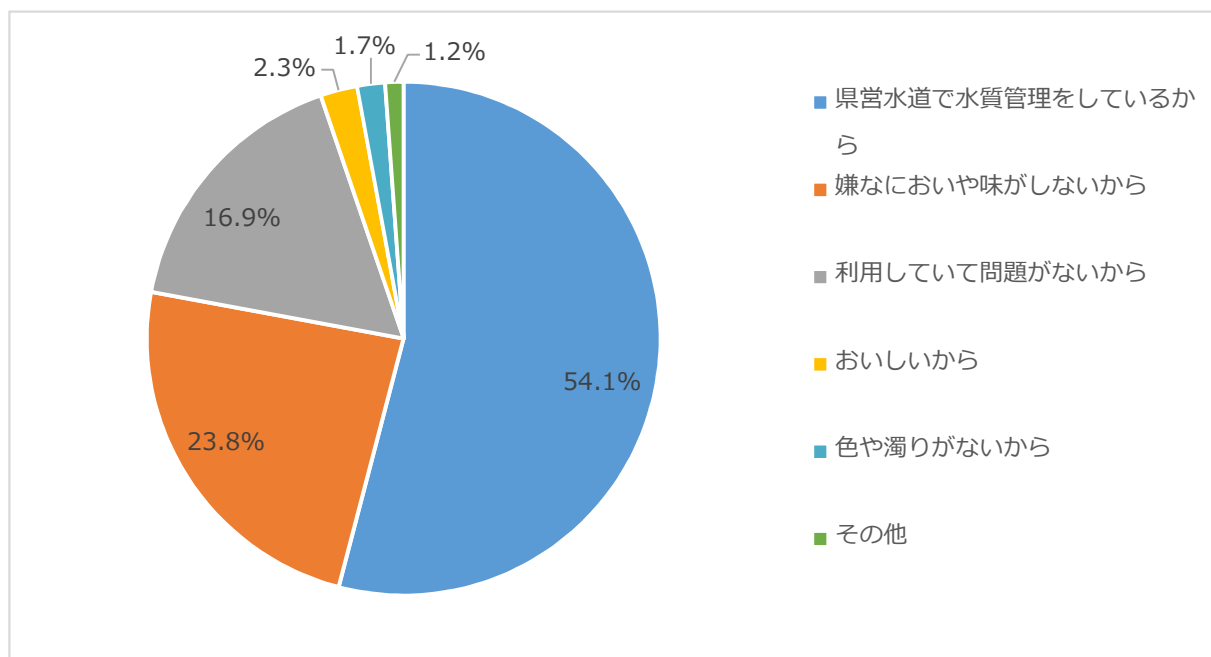


#### 質問4 水道水の水質が安心できる理由

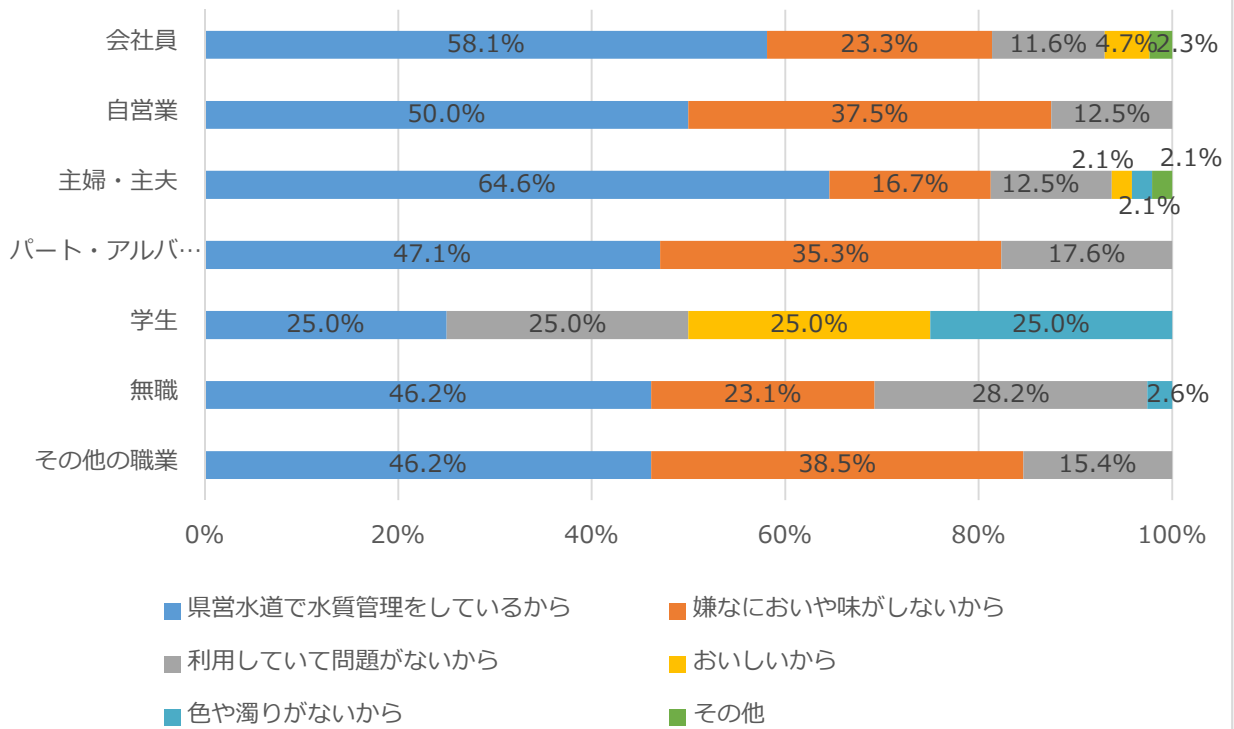
※ 回答対象：質問3で「安心だと思う」と回答した人

「安心できる理由をお選びください。（あなたのお考えに近いものを1つだけお選びください。）」

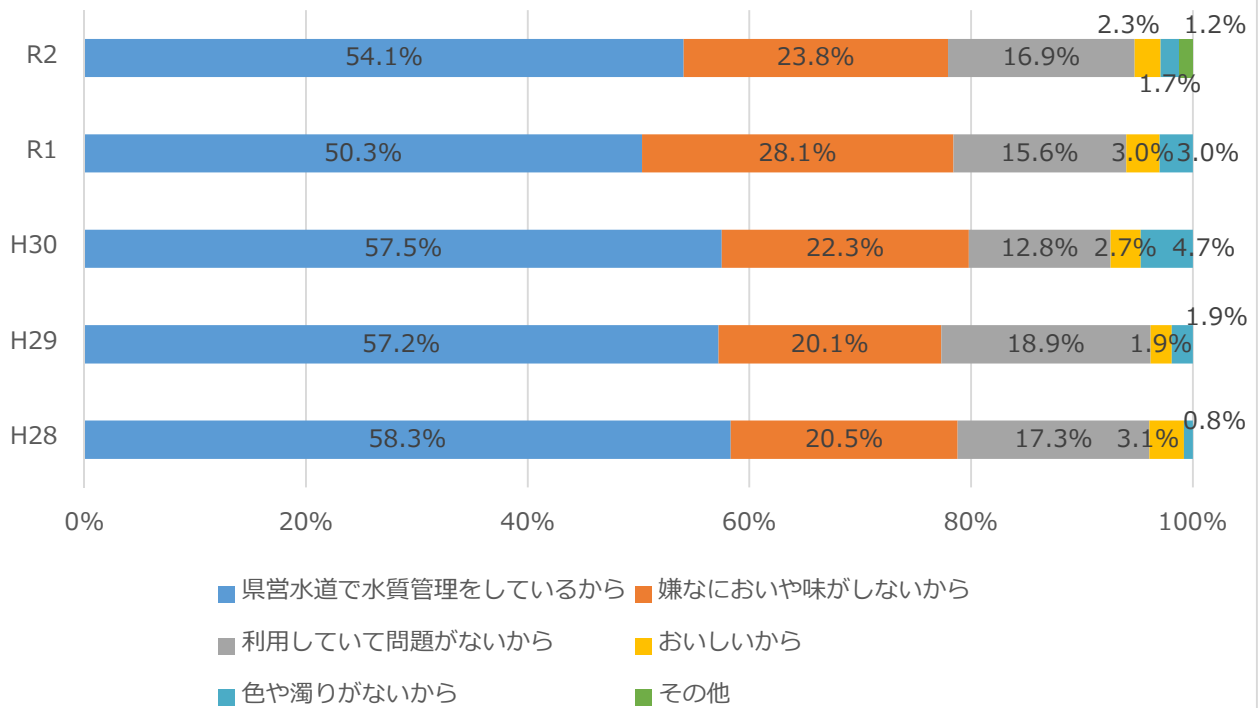
「県営水道で水質管理をしているから」と回答した人の割合が 54.1%と最も高く、「嫌なにおいや味がしないから」と回答した人の割合が 23.8%、「利用していて問題がないから」と回答した人の割合が 16.9%、「色や濁りがないから」「おいしいから」と回答した人の割合が 4.0%となった。



### 職業別



### 年度別



質問5 浄水器等を使用する、または不安だと思う理由

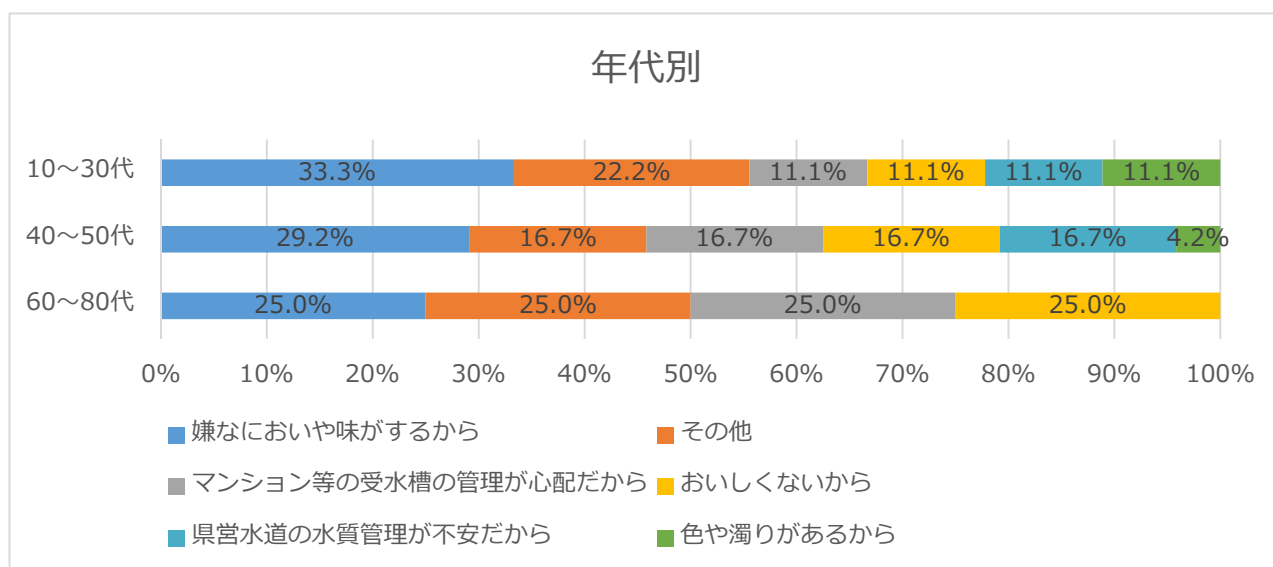
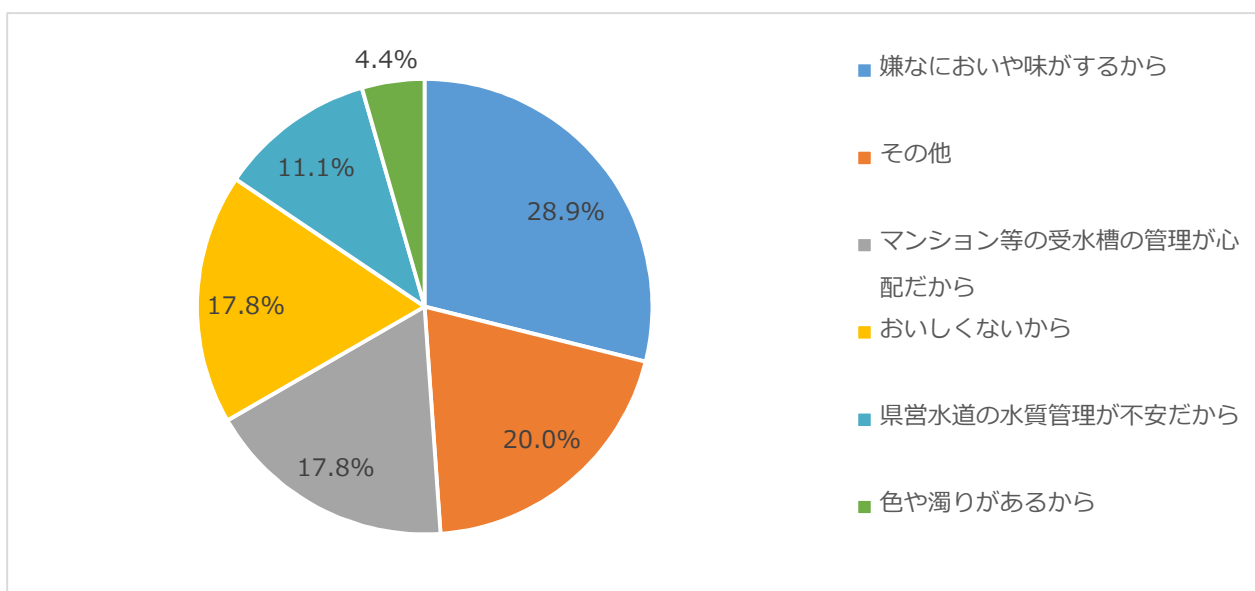
※ 回答対象：質問3で「浄水器等を使用すれば安心だと思う」または「不安だと思う」と回答した人

「浄水器等を使用する、または不安だと思う理由をお選びください。（あなたのお考えに近いものをお選びください。）」

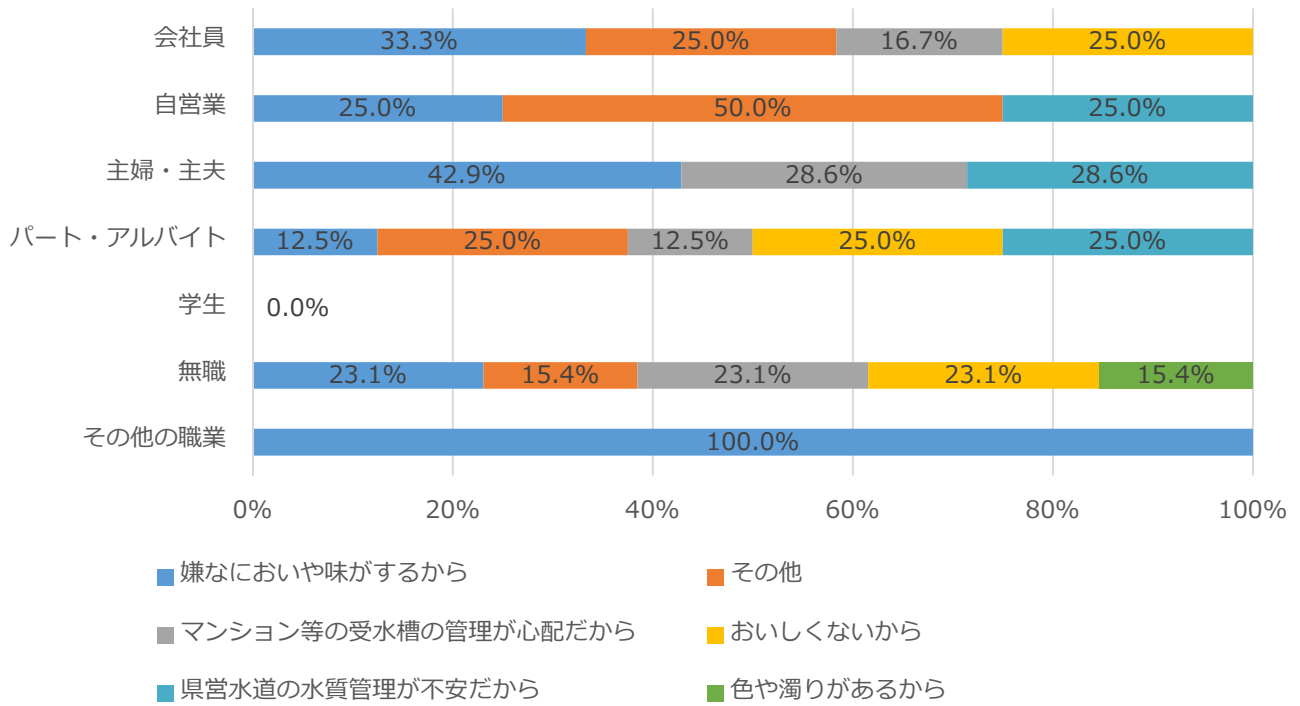
「嫌なにおいや味がするから」と回答した人の割合が 28.9%と最も高く、「マンション等の受水槽の管理が心配だから」「おいしくないから」と回答した人の割合がそれぞれ 17.8%、「県営水道の水質管理が不安だから」「色や濁りがあるから」と回答した人の割合が合わせて 15.5%、「その他」が 20.0%となった。

※「その他」のご意見

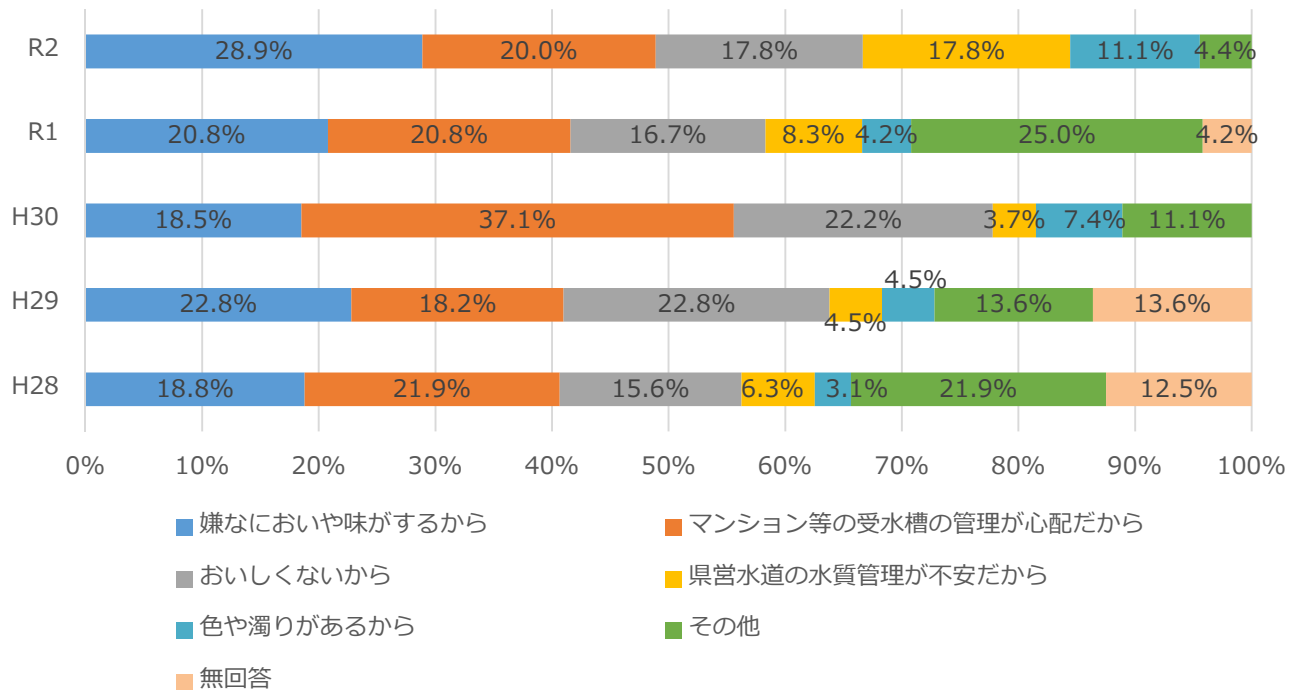
- ・水道管の老朽化が心配。料理に使用するため。浄水器を使うと安心する。 など



### 職業別



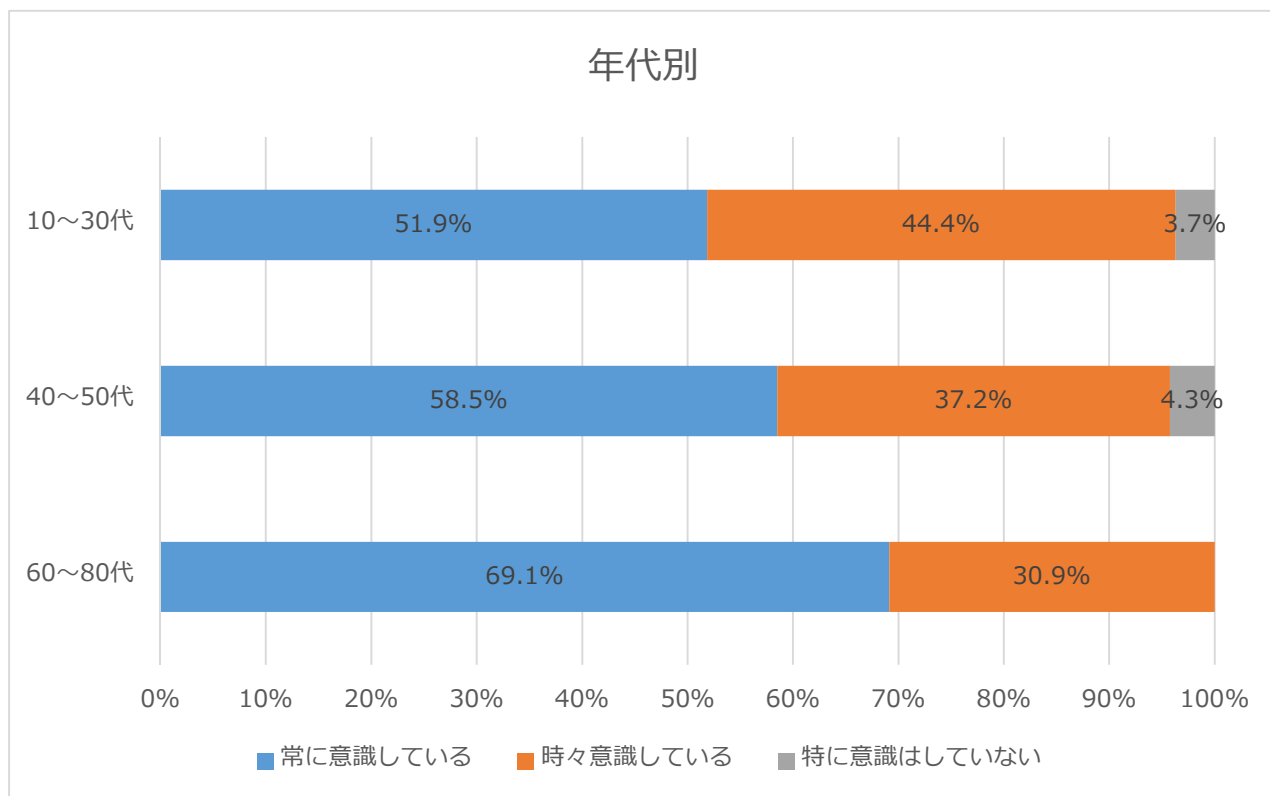
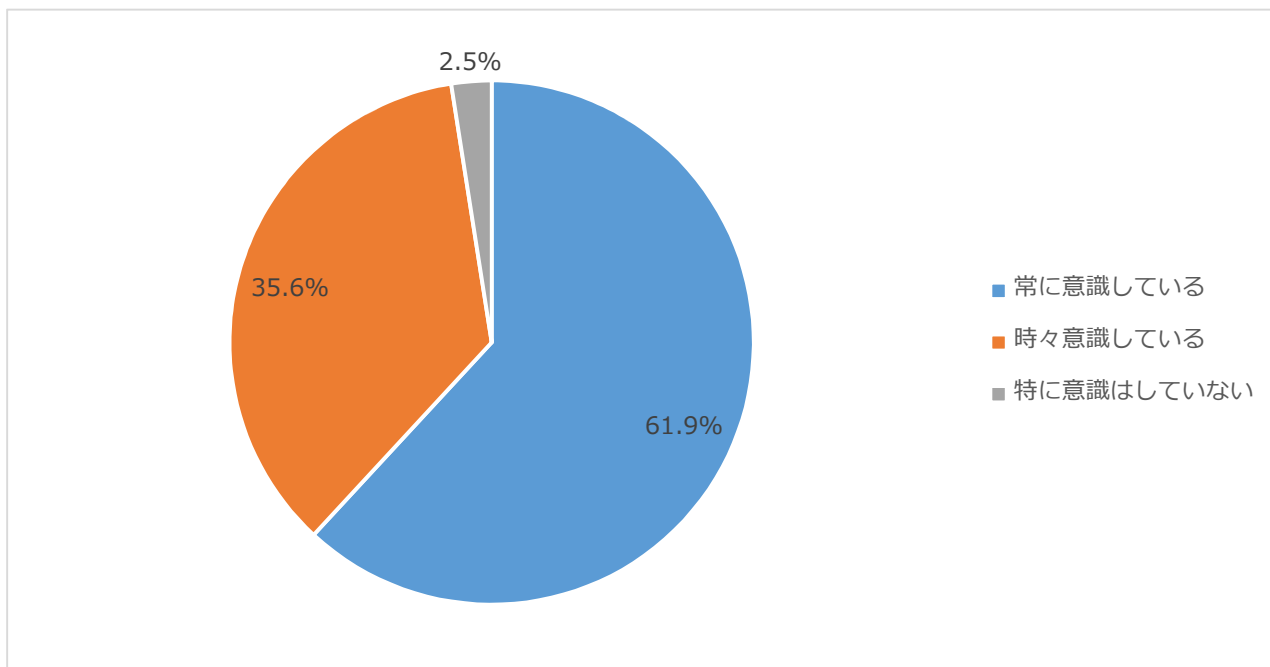
### 年度別

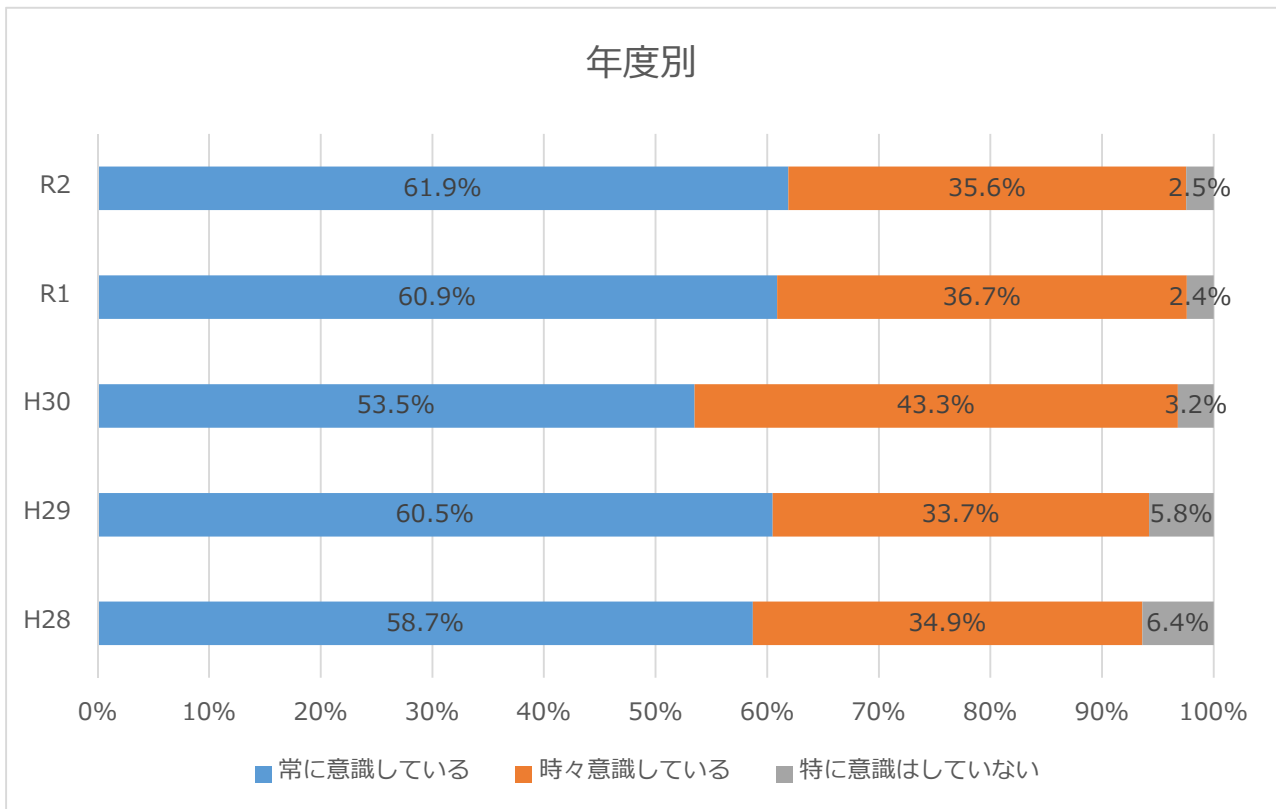
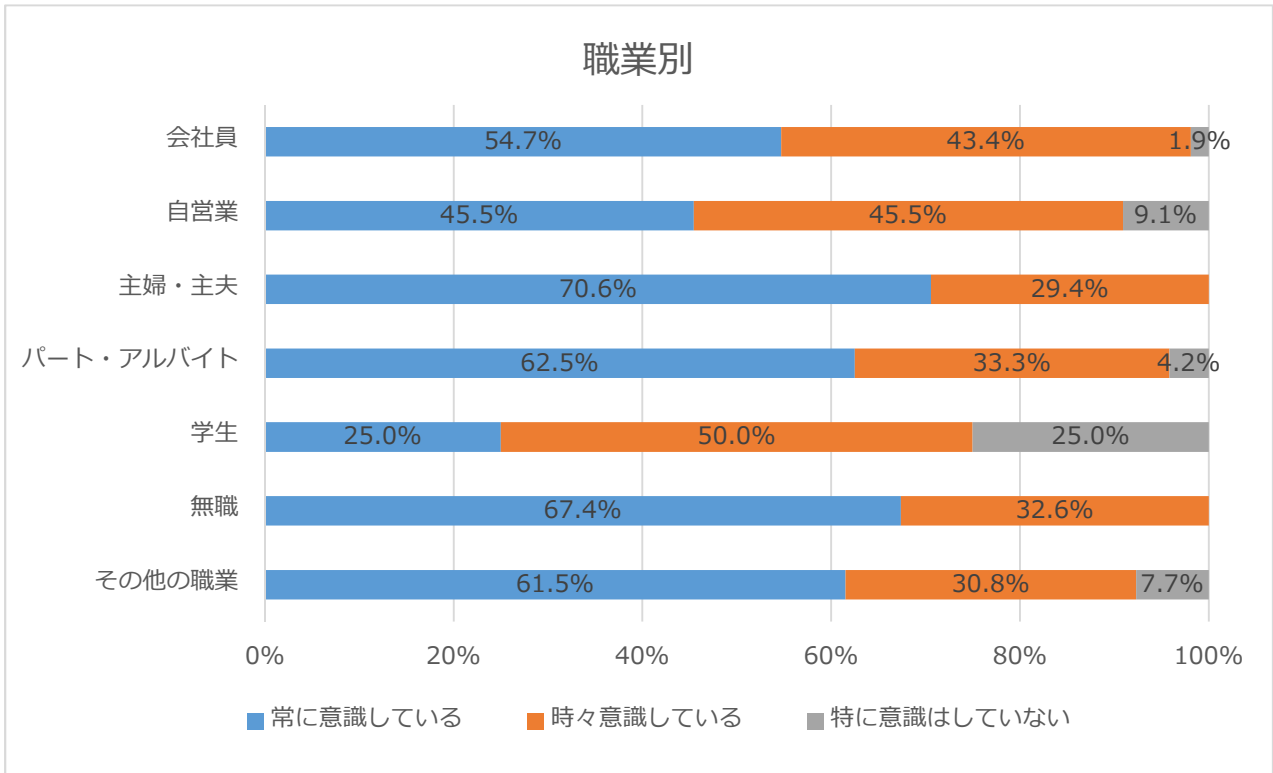


## 質問6 節水意識

「あなたのご家庭で節水を意識していますか。」

「常に意識している」と回答した人の割合が 61.9%、「時々意識している」と回答した人の割合が 35.6%、「特に意識はしていない」と回答した人の割合が 2.5%となった。







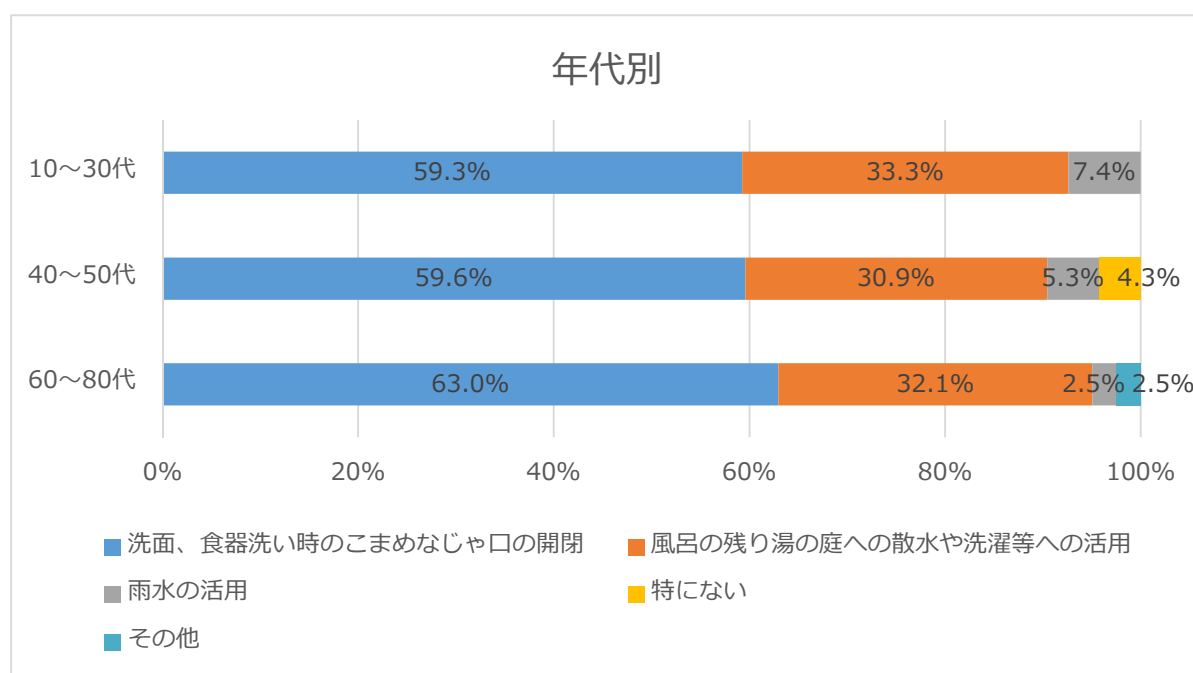
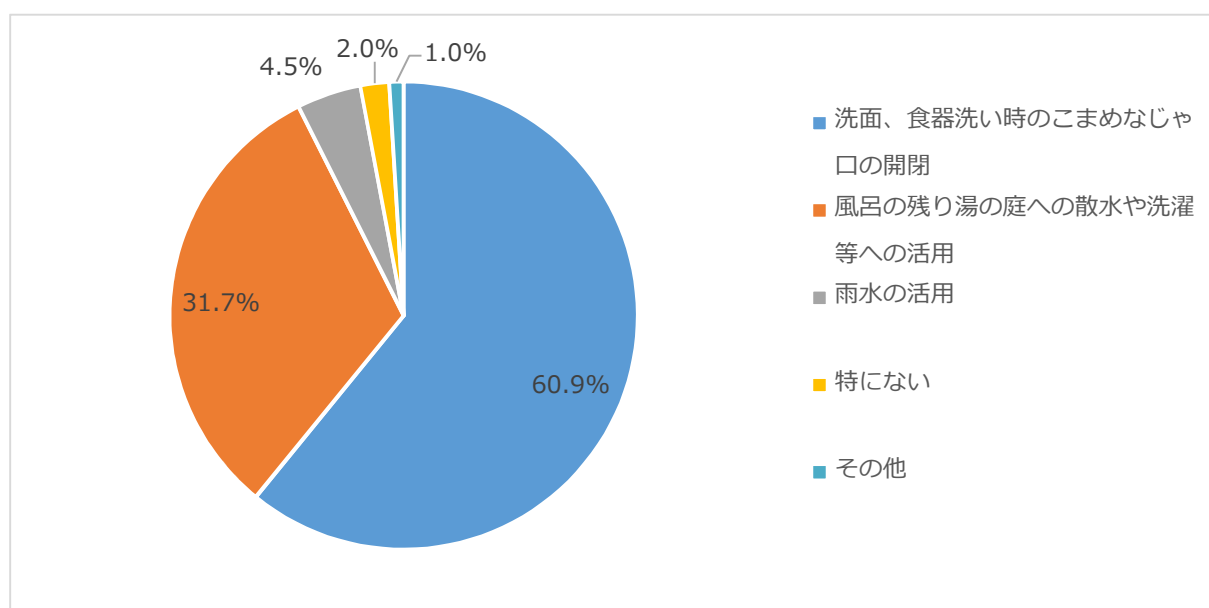
## 質問7 節水行動

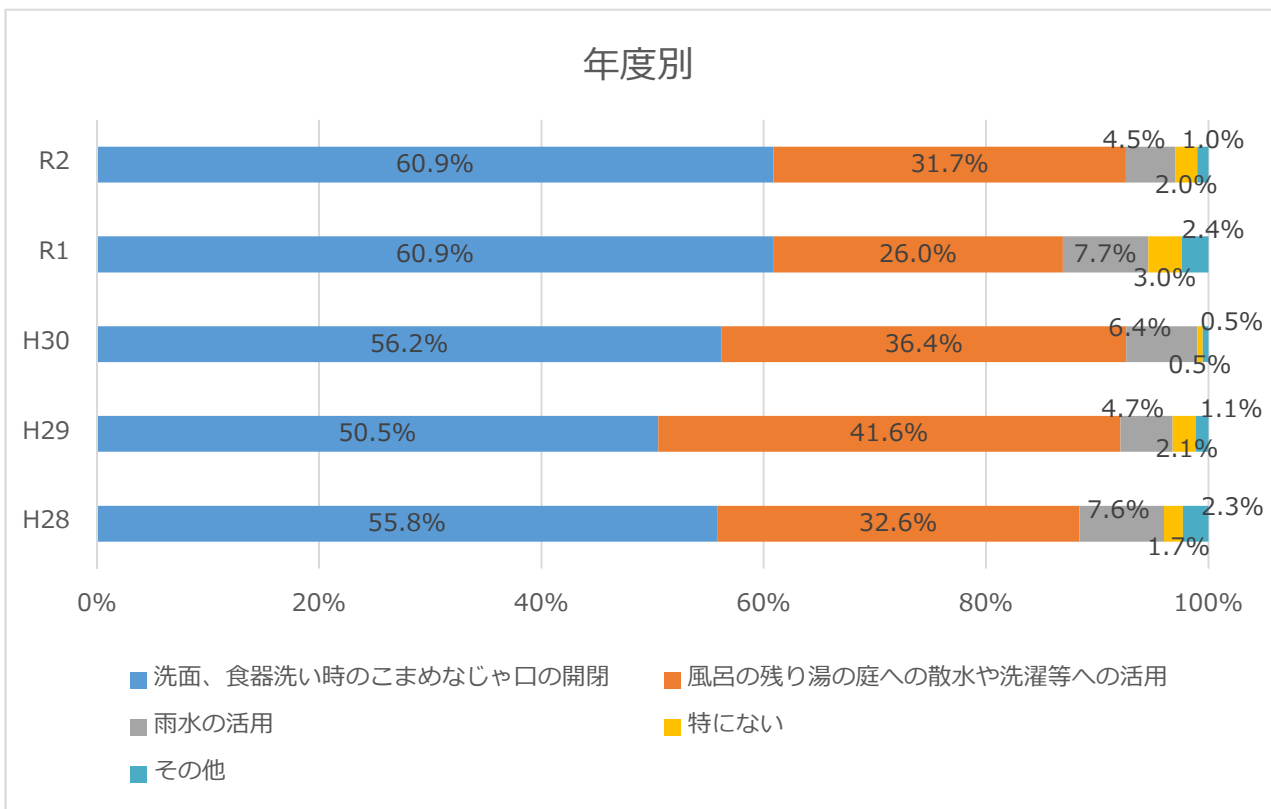
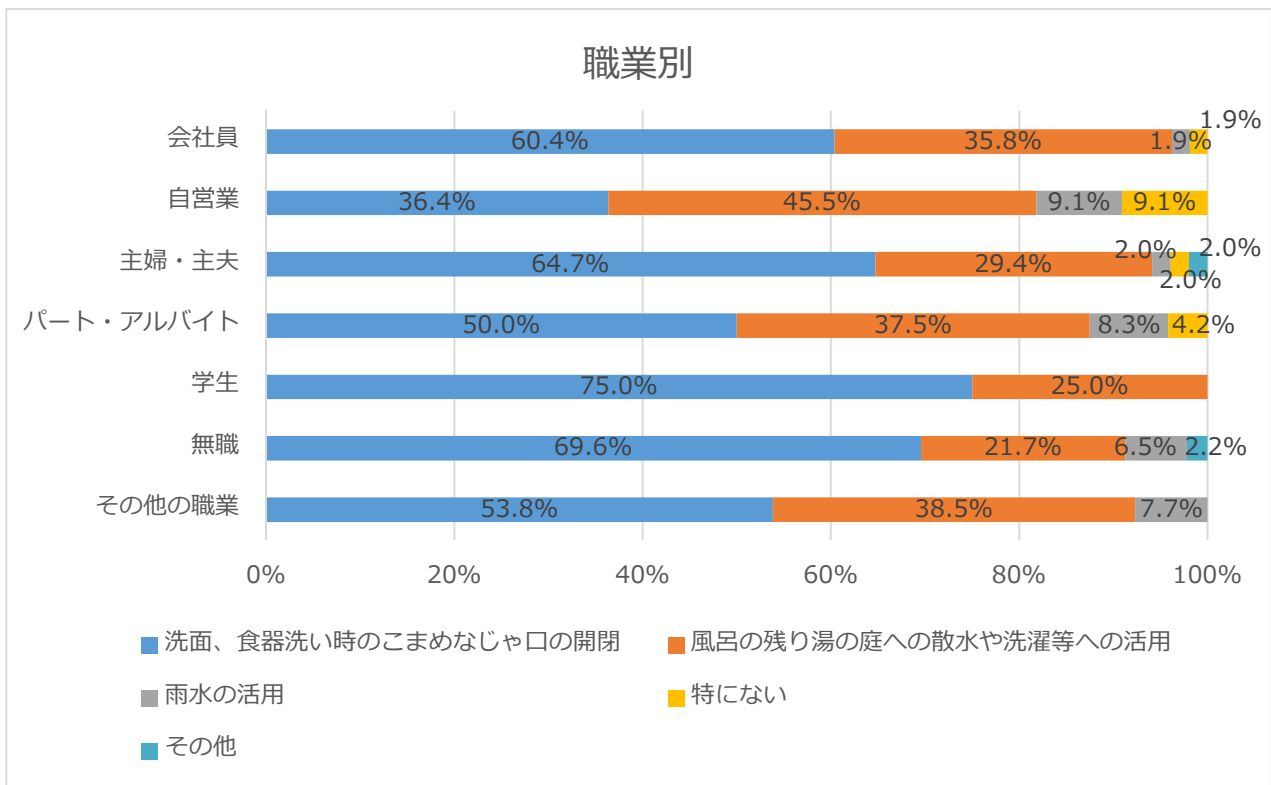
「あなたが節水に最も効果的であると感じる行動はどれだと思いますか。」（1つのみ回答）

「洗面、食器洗い時のこまめなじゃ口の開閉」と回答した人の割合が **60.9%**と最も高く、「風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用」と回答した人の割合が **31.7%**、「雨水の活用」と回答した人の割合が **4.5%**、「特にない」と回答した人の割合が **2.0%**、「その他」と回答した人の割合が **1.0%**となった。

※「その他」のご意見

・浴槽を貯めるのではなくシャワーを使用する。節水ノズルを使用する。



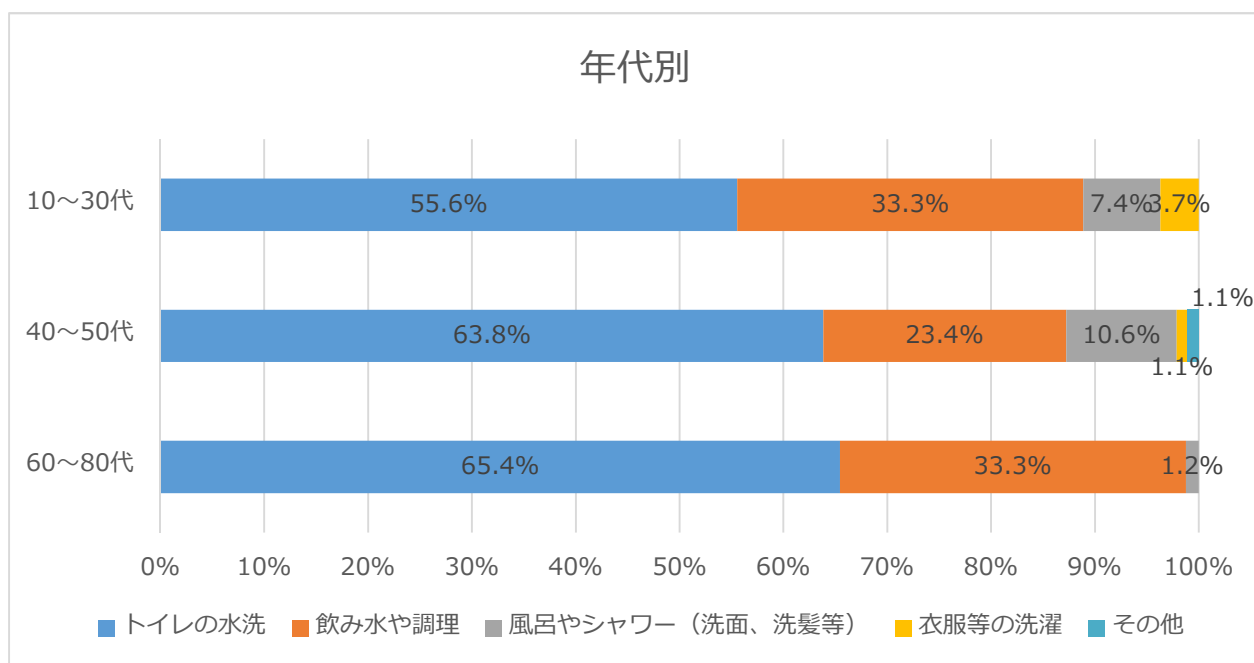
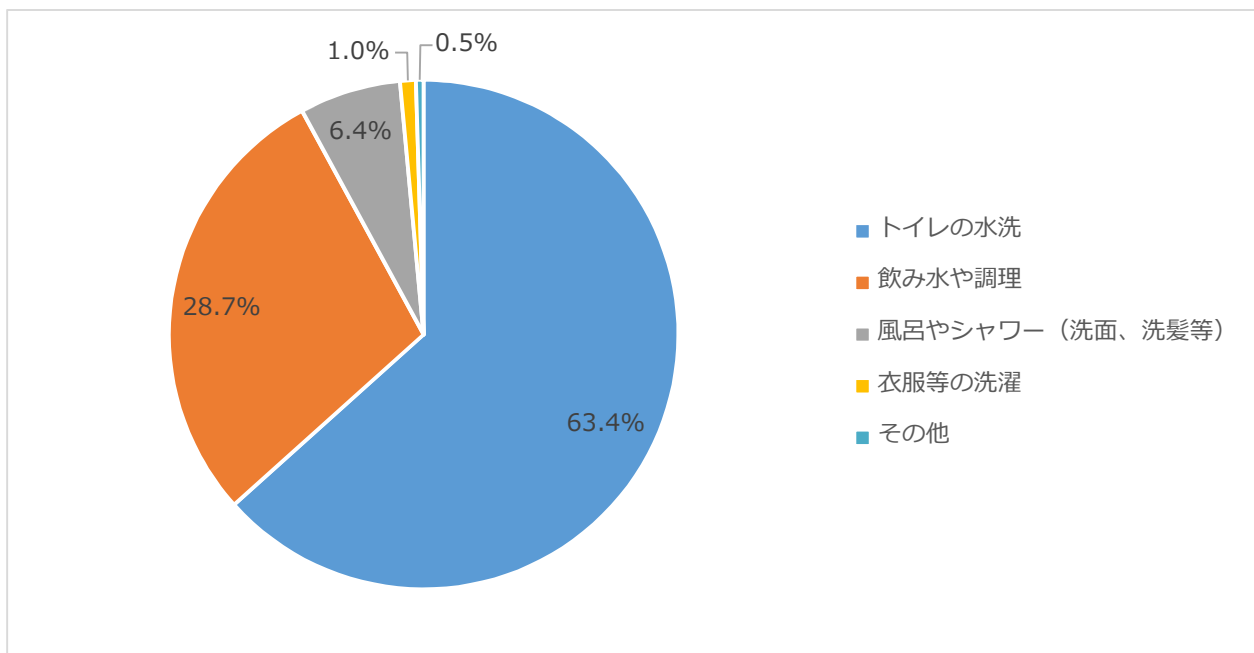


質問8 災害対策：断水の発生

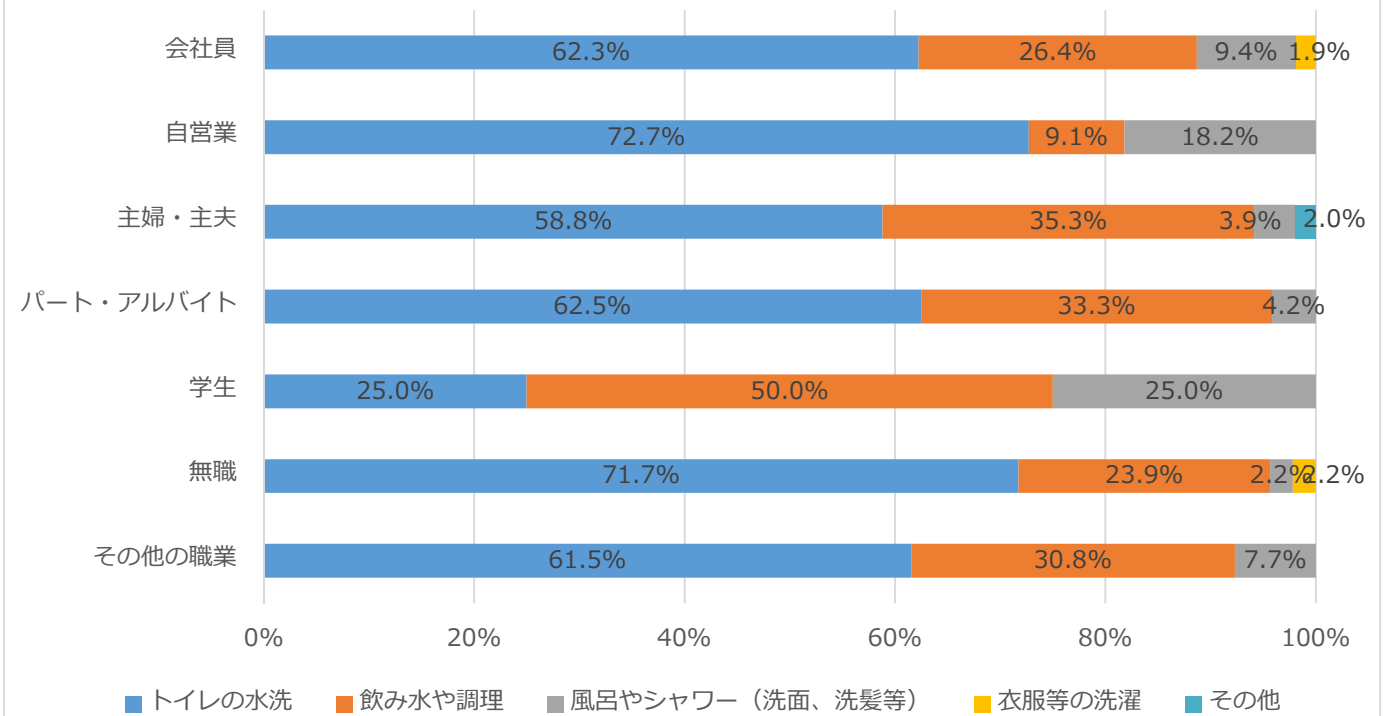
「水道が断水した際に、あなたが一番困ることは何だと思いますか。」（1つのみ回答）

「トイレの水洗」と回答した人の割合が 63.4%と最も高く、「飲み水や調理」と回答した人の割合が 28.7%、「風呂やシャワー」と回答した人の割合が 6.4%、「衣服等の洗濯」と回答した人の割合が 1.0%、「その他」と回答した人の割合は 0.5%となった。

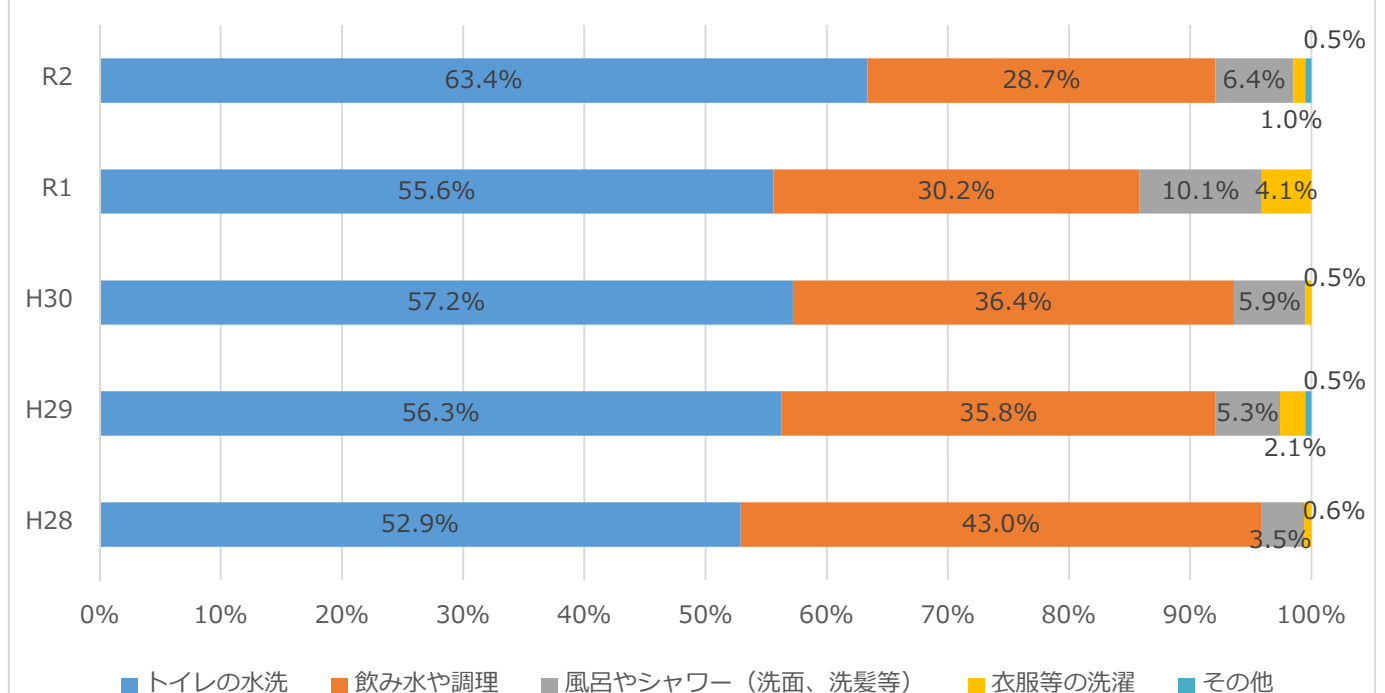
※「その他」のご意見  
・手洗い。



### 職業別



### 年度別

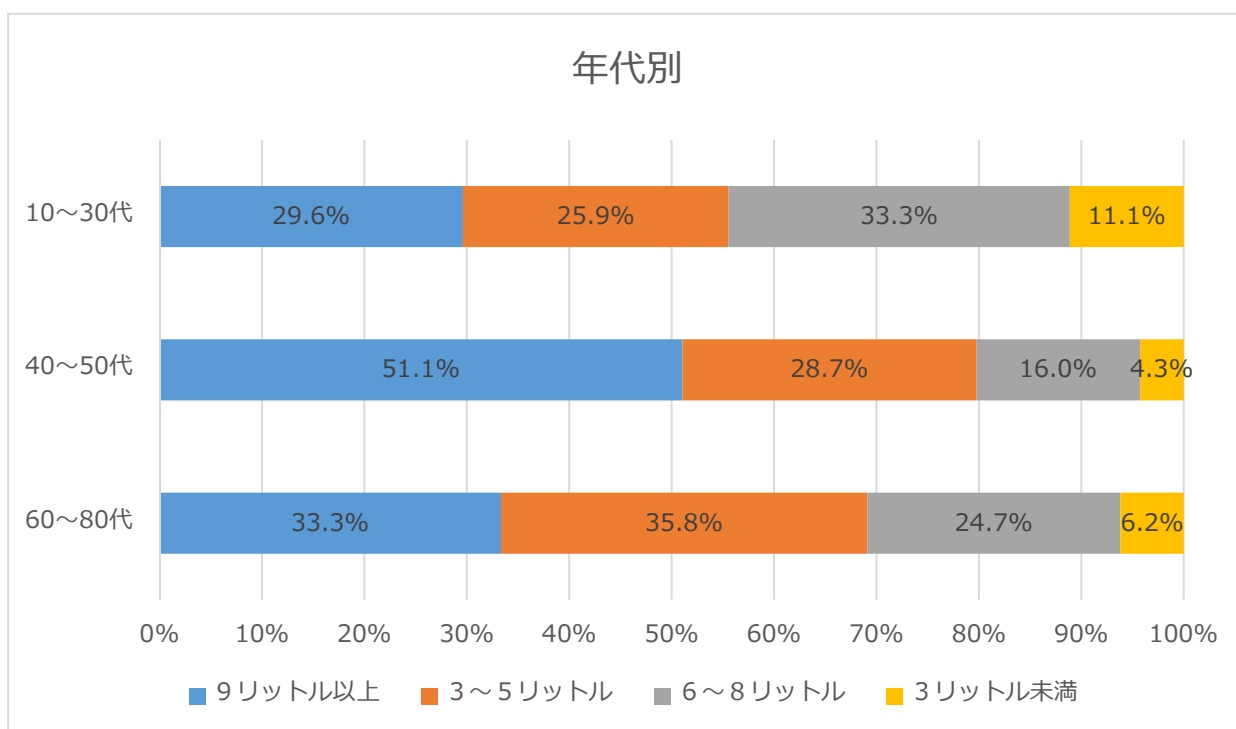
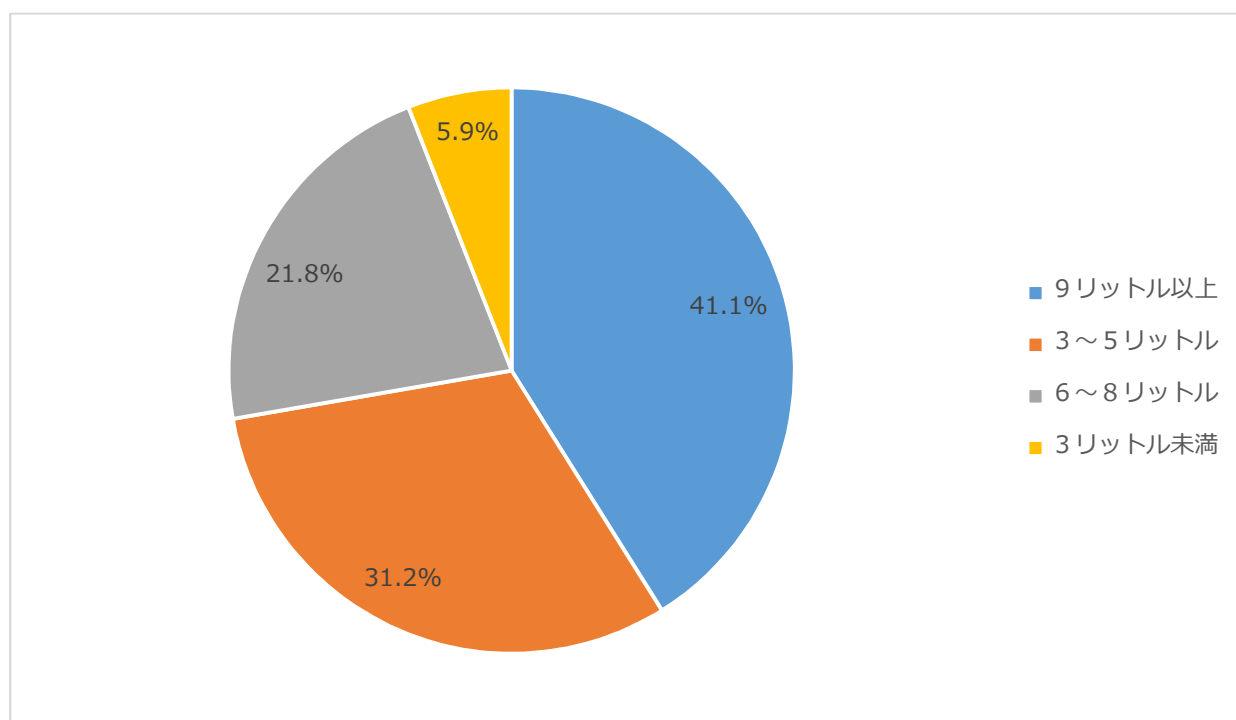


## 質問9 災害対策：水の備蓄

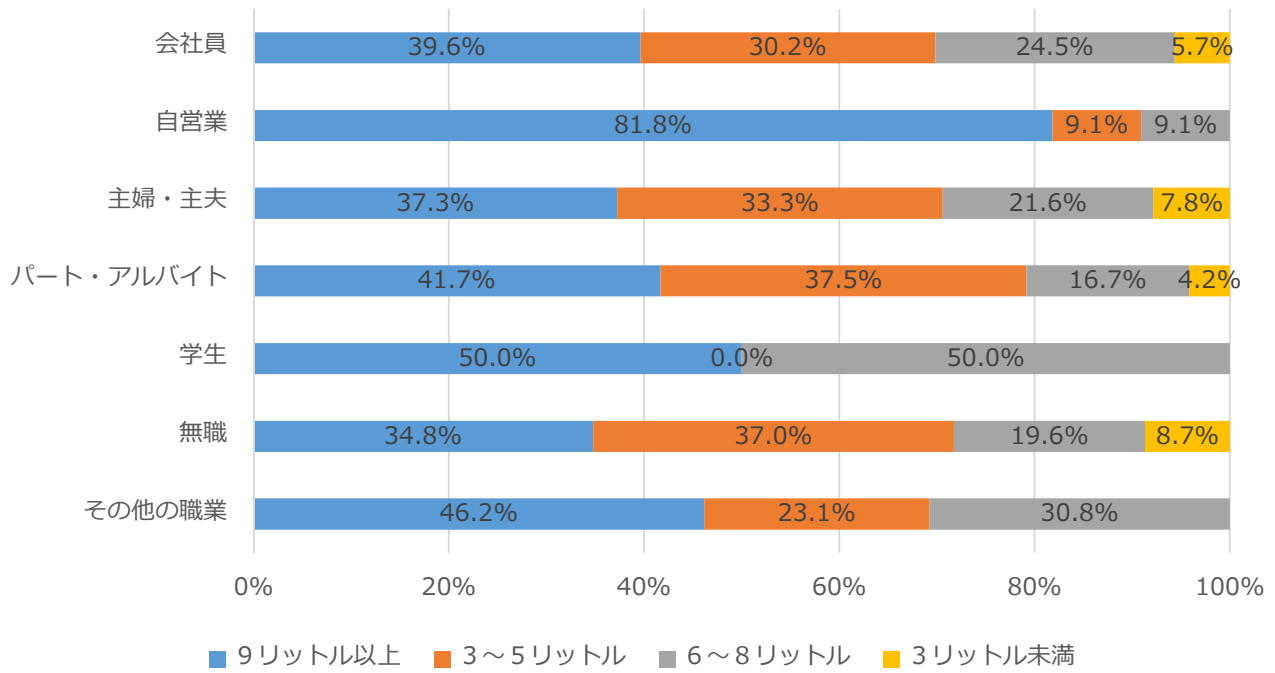
「災害対策として、家庭内に一人あたりどれぐらいの量の水を備蓄すればよいと思いますか。」

「9リットル以上」と回答した人の割合が **41.1%**と最も高く、「3～5リットル」と回答した人の割合が **31.2%**、「6～8リットル」と回答した人の割合が **21.8%**、「3リットル未満」と回答した人の割合が **5.9%**となった。

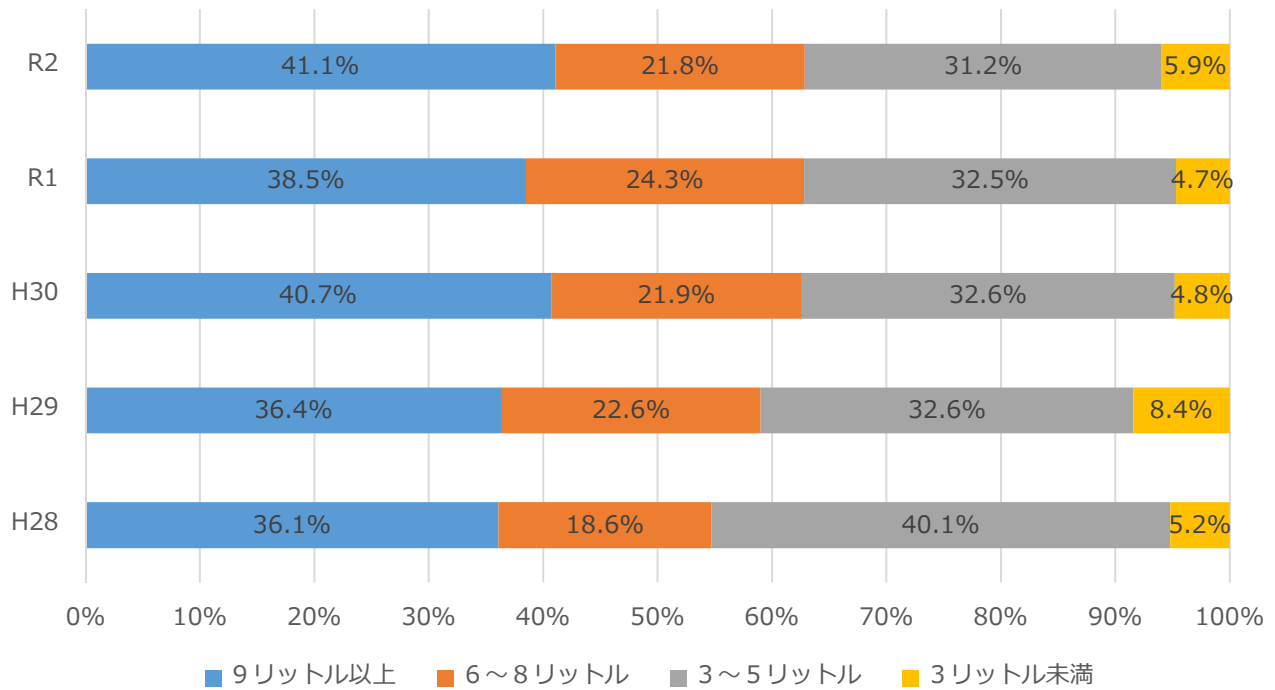
(※一人当たり9リットル（1日3リットルで3日分）が備蓄量の目安です。)



### 職業別



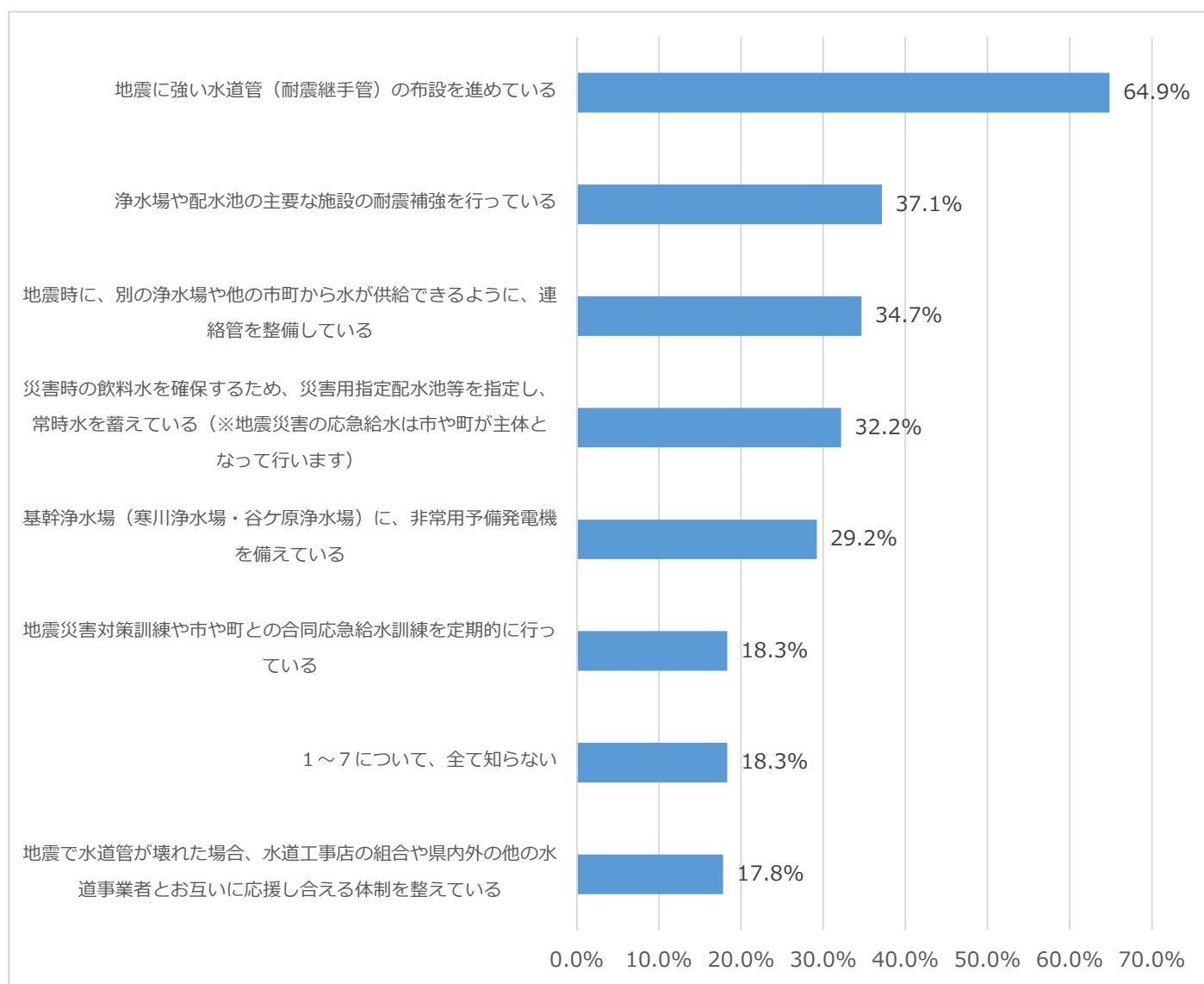
### 年度別



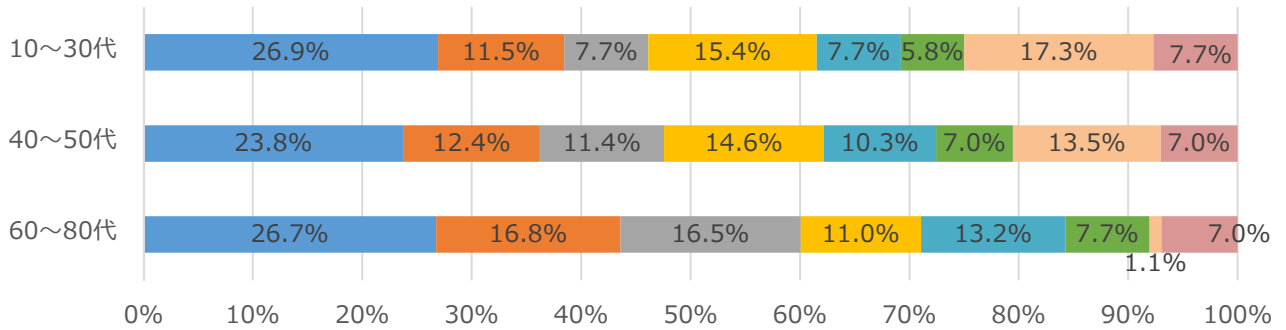
## 質問 10 災害対策：県営水道の取組

「県営水道の災害対策について、ご存知のものはありますか。」（複数回答可）

「地震に強い水道管（耐震継手管）の布設を進めている」と回答した人の割合が **64.9%** と最も高く、次に「浄水場や配水池の主要な施設の耐震補強を行っている」と回答した人の割合が **37.1%** となった。取組み全てを知らないと回答した人は 2 割弱の **18.3%** だった。



## 年代別



- 地震に強い水道管（耐震継手管）の布設を進めている
- 浄水場や配水池の主要な施設の耐震補強を行っている
- 地震時に、別の浄水場や他の市町から水が供給できるように、連絡管を整備している
- 災害時の飲料水を確保するため、災害用指定配水池等を指定し、常時水を蓄えている（※地震災害の応急給水は市や町が主体となって行います）
- 基幹浄水場（寒川浄水場・谷ヶ原浄水場）に、非常用予備発電機を備えている
- 地震災害対策訓練や市や町との合同応急給水訓練を定期的に行っている
- 1～7について、全て知らない
- 地震で水道管が壊れた場合、水道工事店の組合や県内外の他の水道事業者とお互いに応援し合える体制を整えている



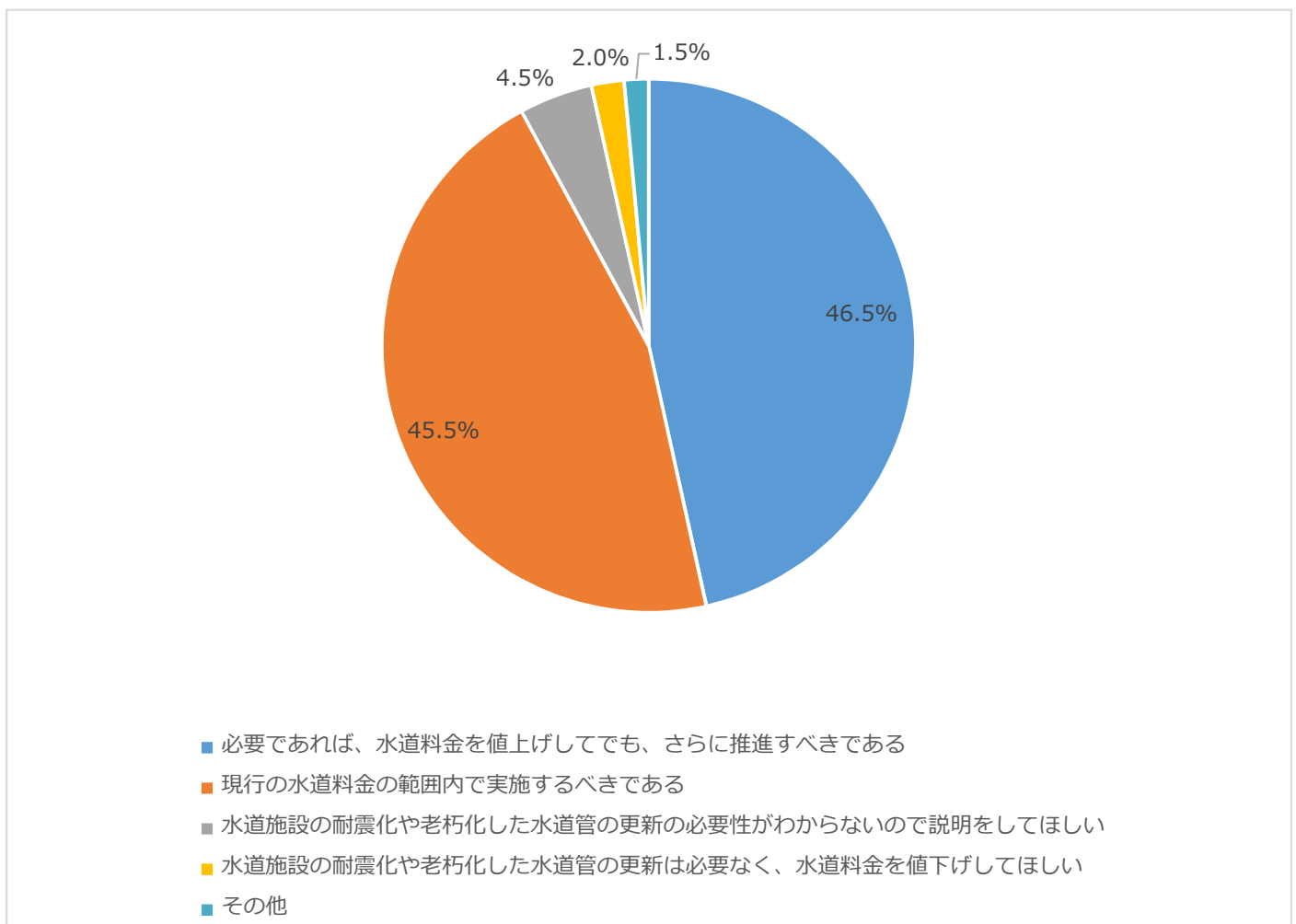
## 質問 11 水道の施設整備

「現在、県営水道では、水道管路や浄水場などの水道施設の耐震化や、災害時に備えた対策として質問 10 の 1～7 について取組を進めています。水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新には、今後多くの費用がかかることが見込まれますが、このことについてどのように思いますか。」

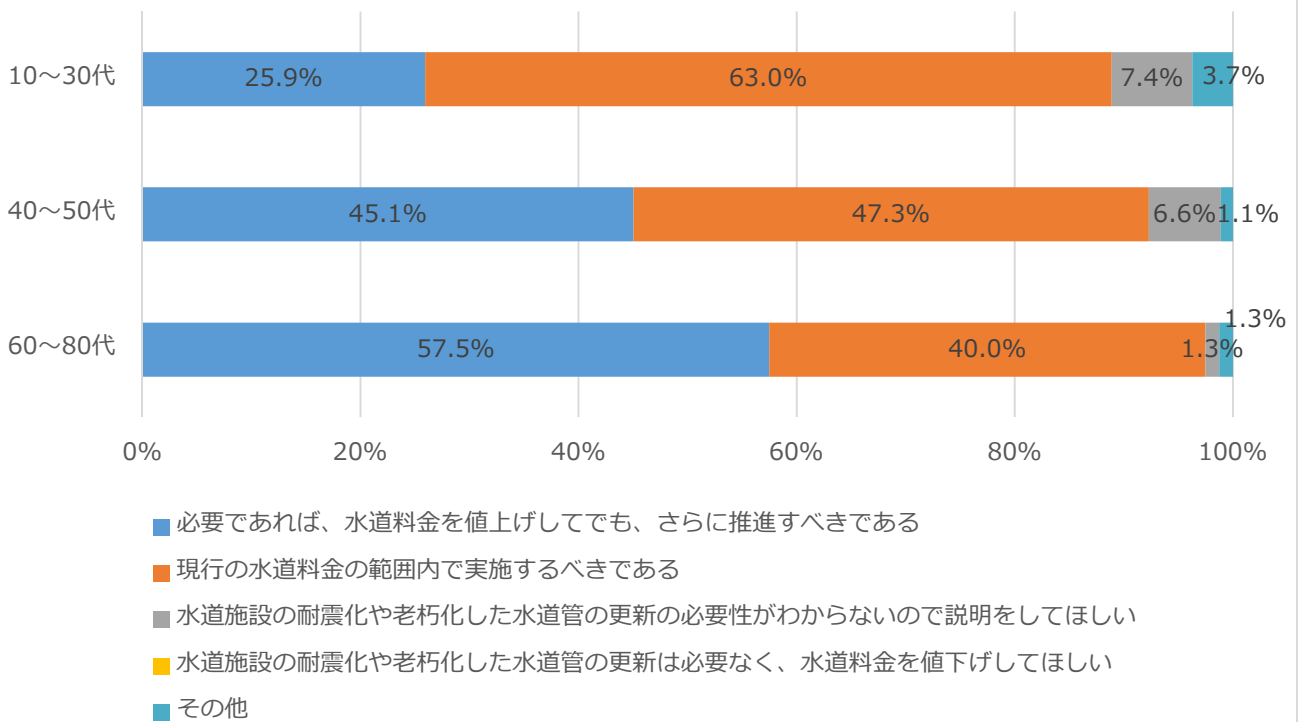
「必要であれば、水道料金を値上げしてでも、さらに推進すべきである」と回答した人の割合が 46.5%と最も高く、「現行の水道料金の範囲内で実施すべきである」と回答した人の割合が 45.5%、「水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新は必要なく、水道料金を値下げしてほしい（何かが起きた際に、断水して直すだけで十分である）」と回答した人の割合が 2.0%、「水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新の必要性がわからないので説明をしてほしい」と回答した人の割合が 4.5%、その他と回答した人の割合が 1.5%となった。

### ※「その他」のご意見

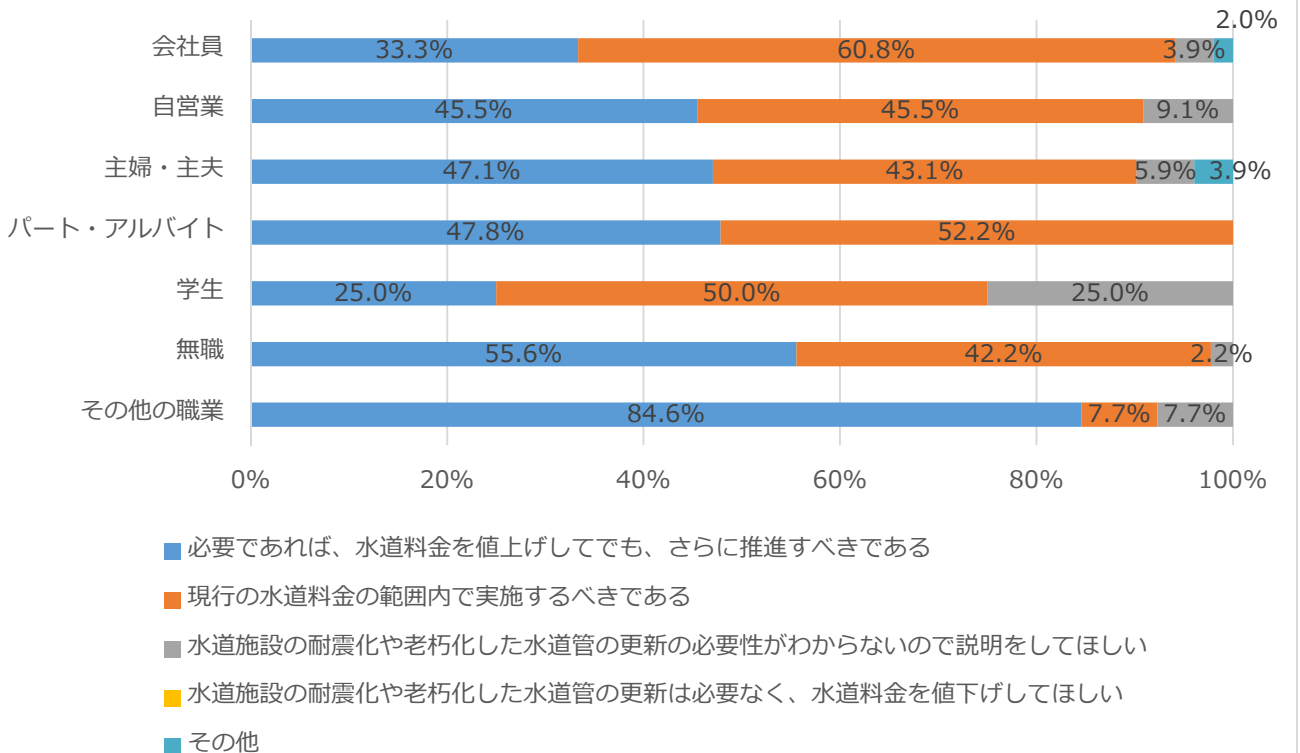
- ・まずは経営を委託すべきだと思う。日本の景気状況を考慮して実施すべきである。 など



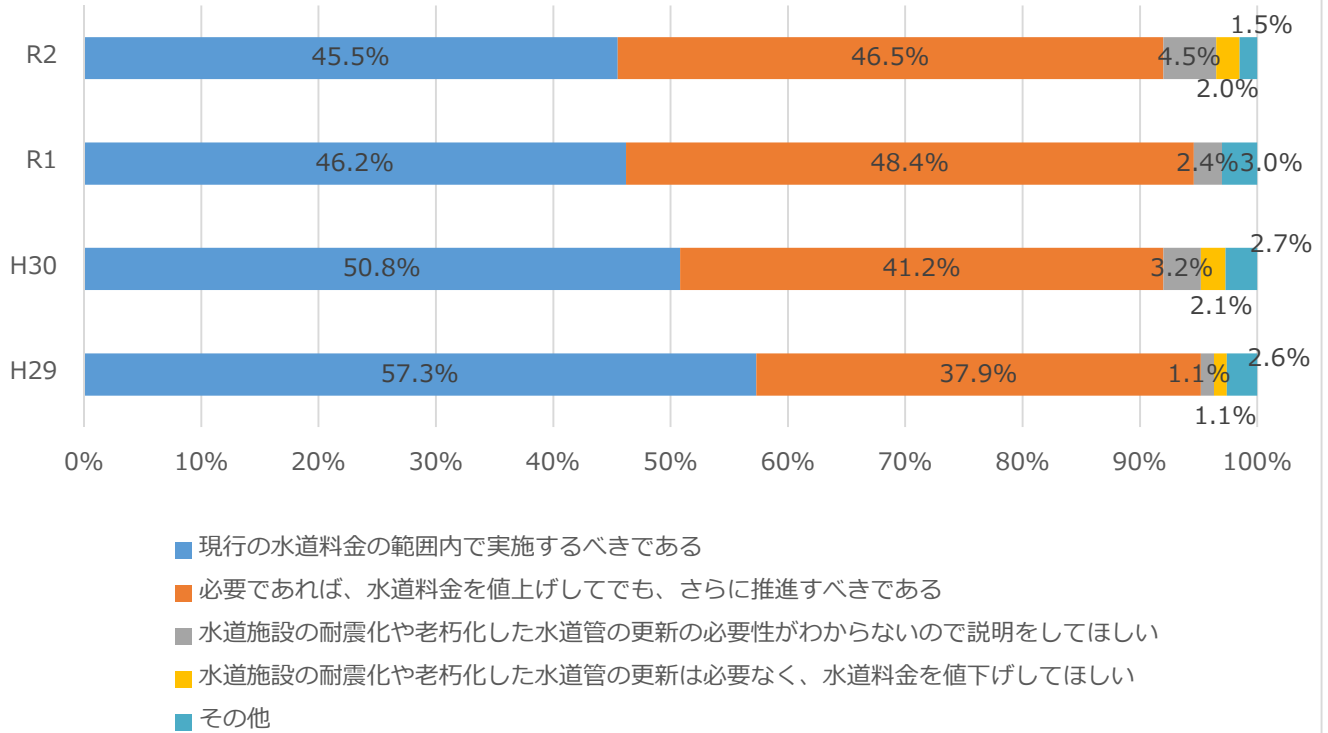
### 年代別



### 職業別



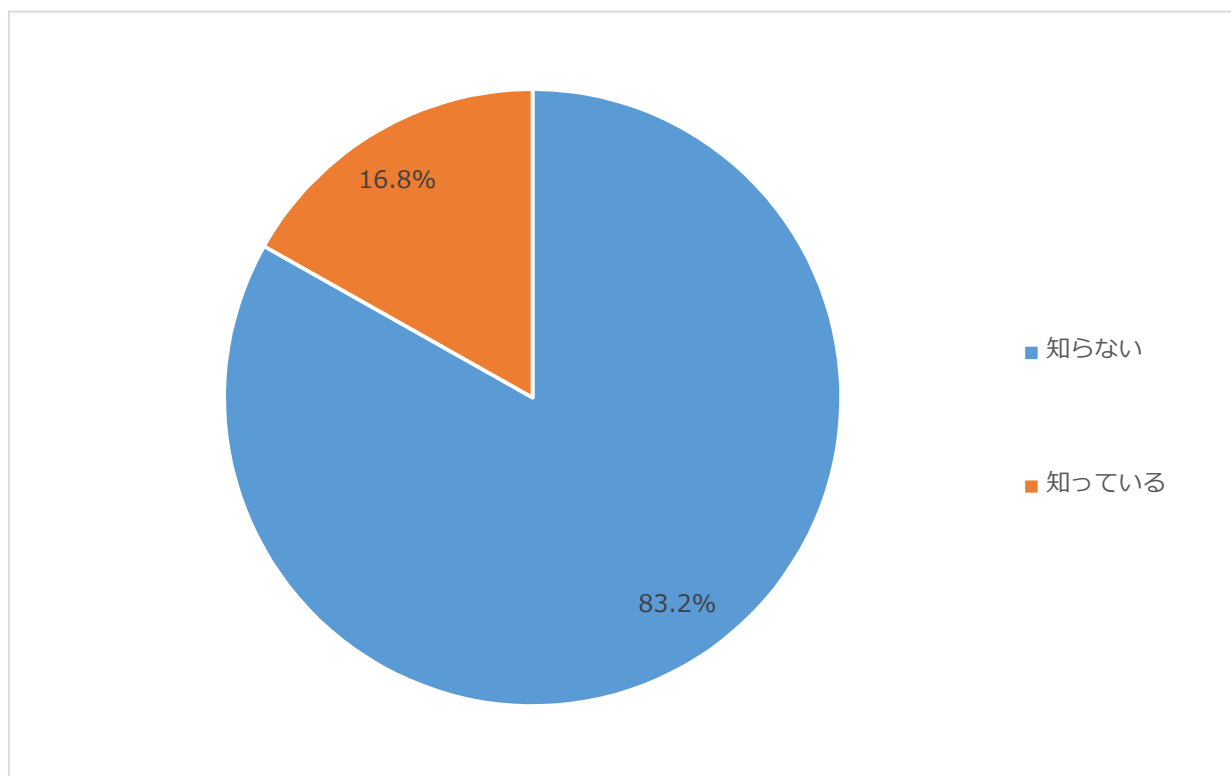
## 年度別



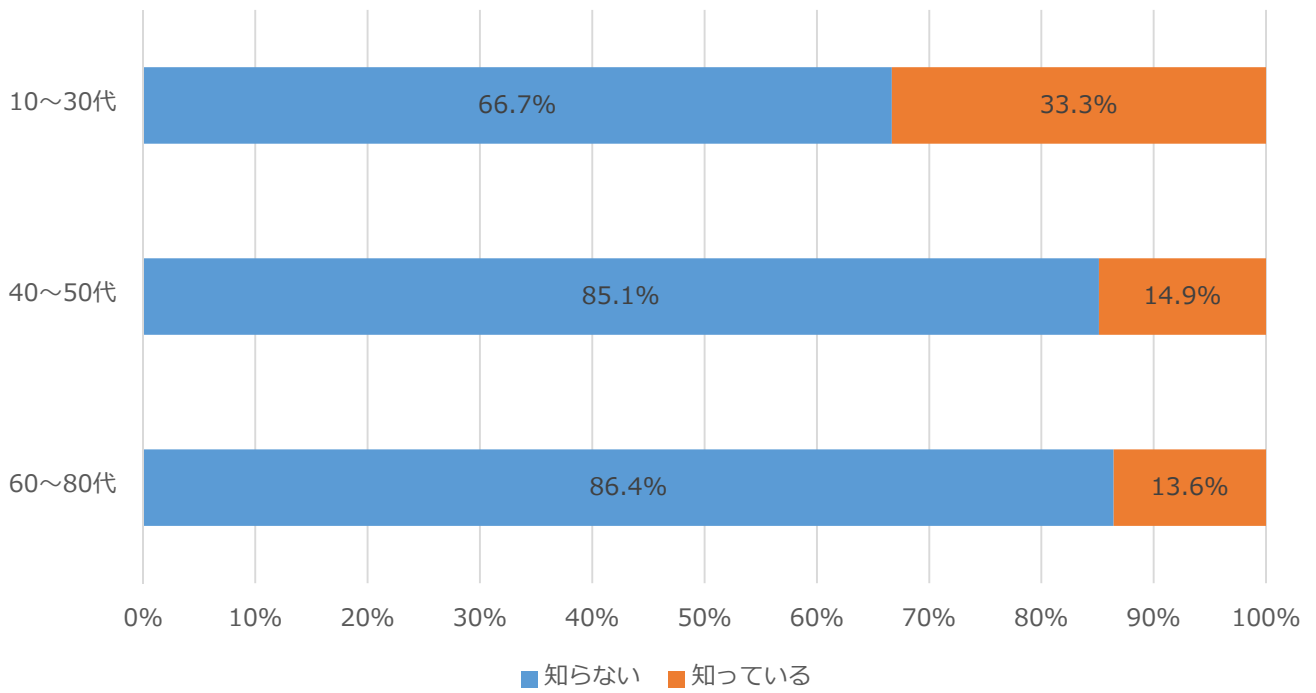
質問 12 「神奈川県企業庁」のLINE：認知度

「「神奈川県企業庁」のLINEを知っていますか。」

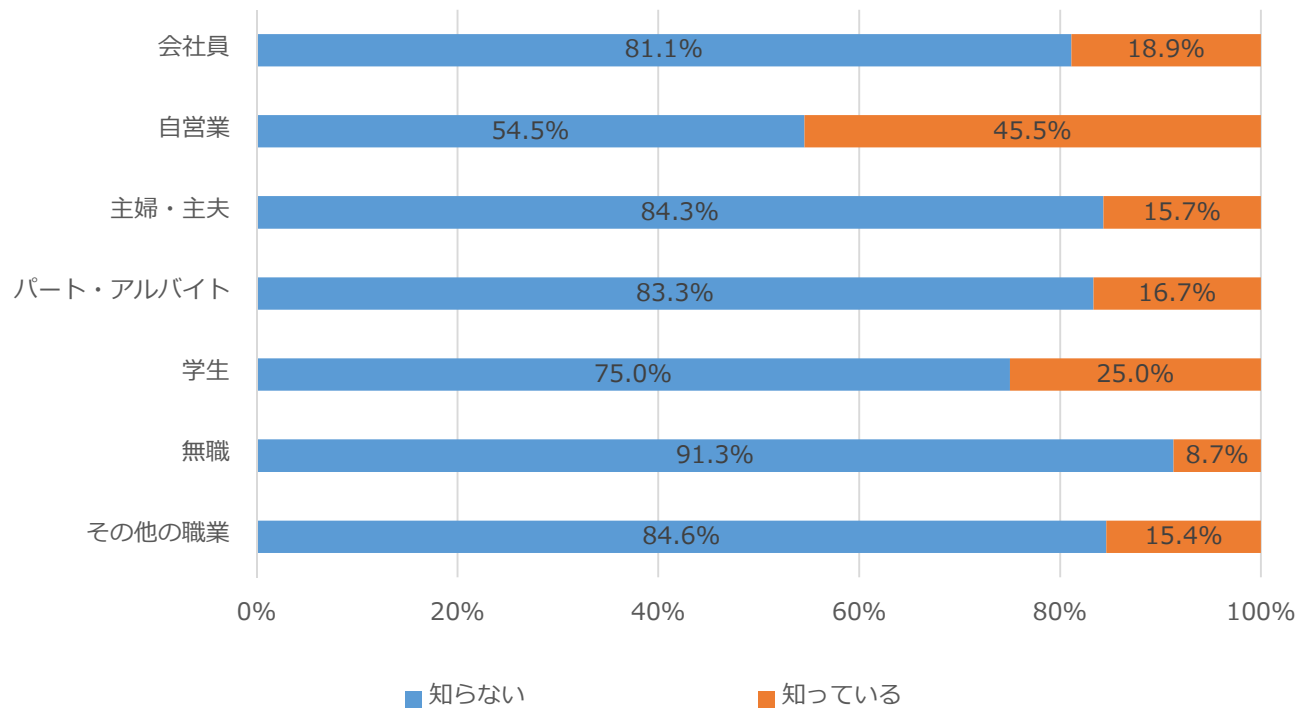
「知らない」と回答した人の割合が 83.2%、「知っている」と回答した人の割合が 16.8%となった。



### 年代別



### 職業別



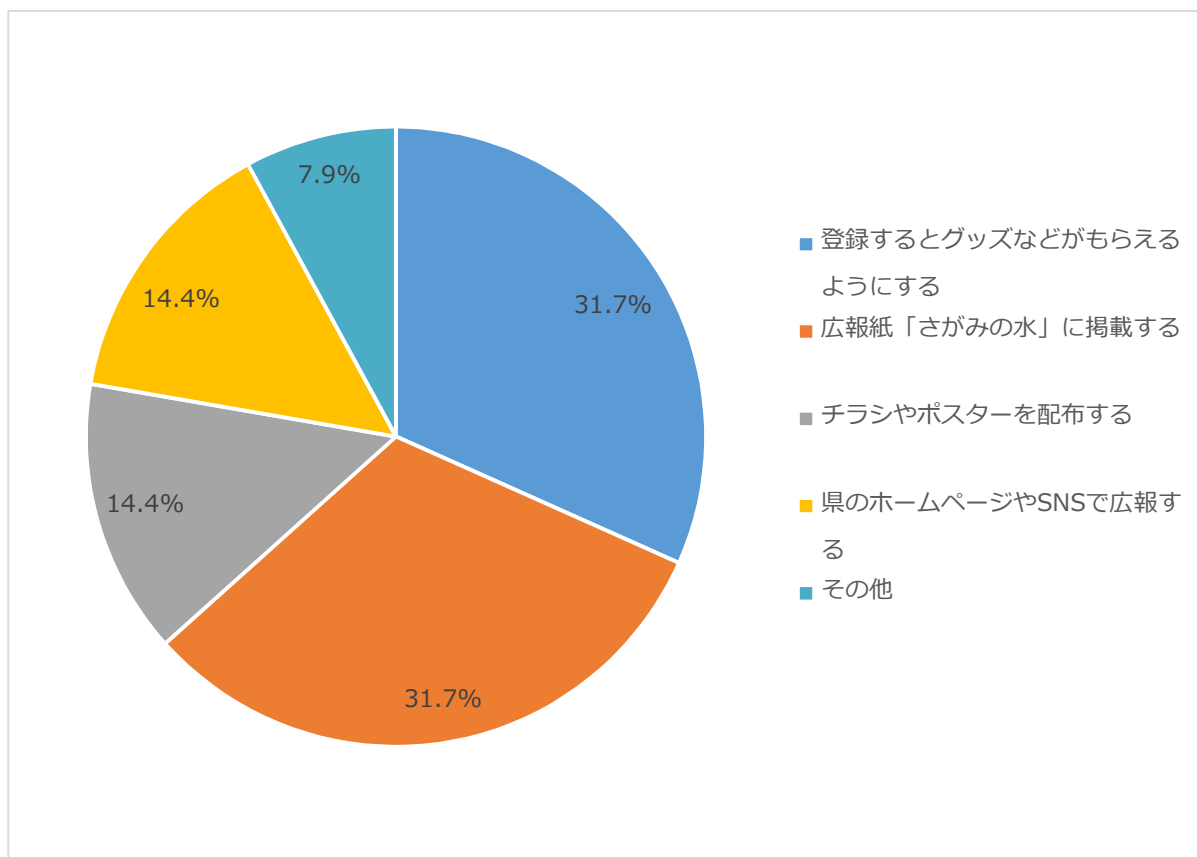
質問 13 「神奈川県企業庁」のLINE：広報の仕方

「「神奈川県企業庁」のLINEを登録してもらうには、どのような方法がよいと思いますか。（あなたのお考えに近いものを1つだけお選びください。）」

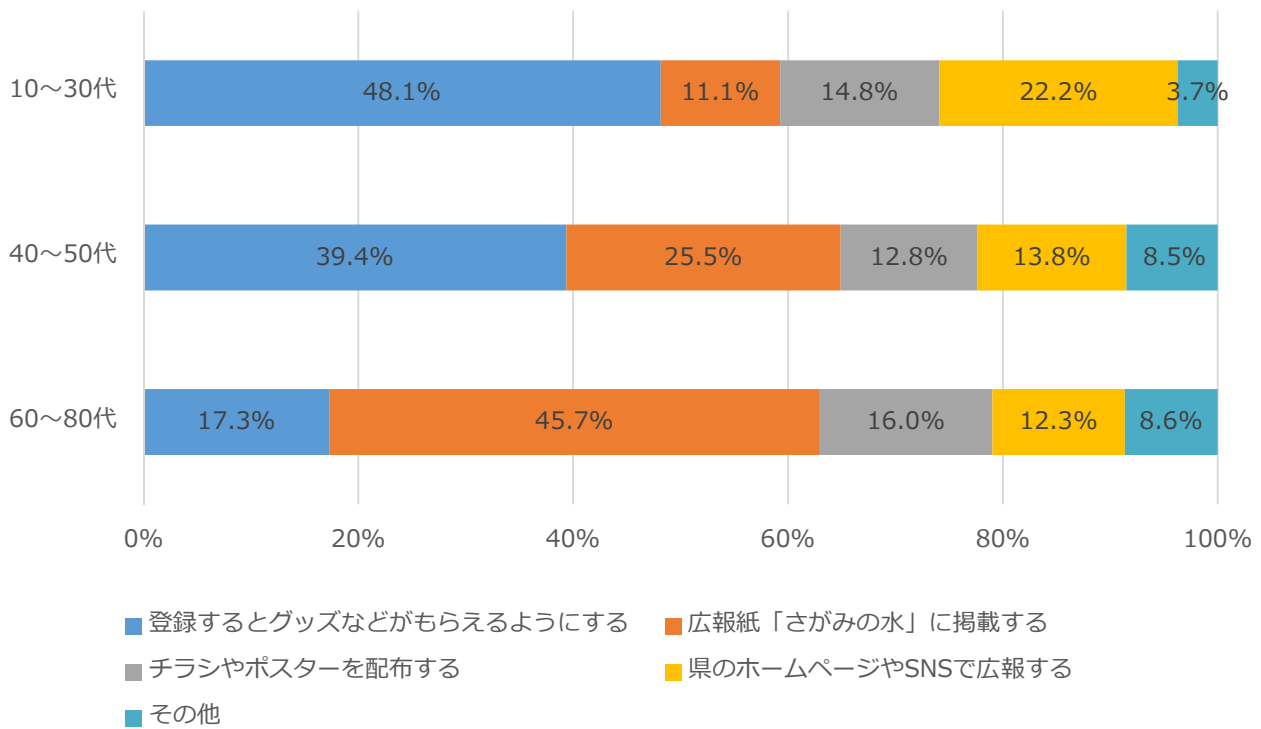
「登録するとグッズなどがもらえるようにする」「広報紙「さがみの水」に掲載する」と回答した人の割合がそれぞれ 31.7%、「チラシやポスターを配布する」「県のホームページやSNSで広報する」と回答した人の割合がそれぞれ 14.4%、その他と回答した人の割合が 7.9%となった。

※「その他」のご意見

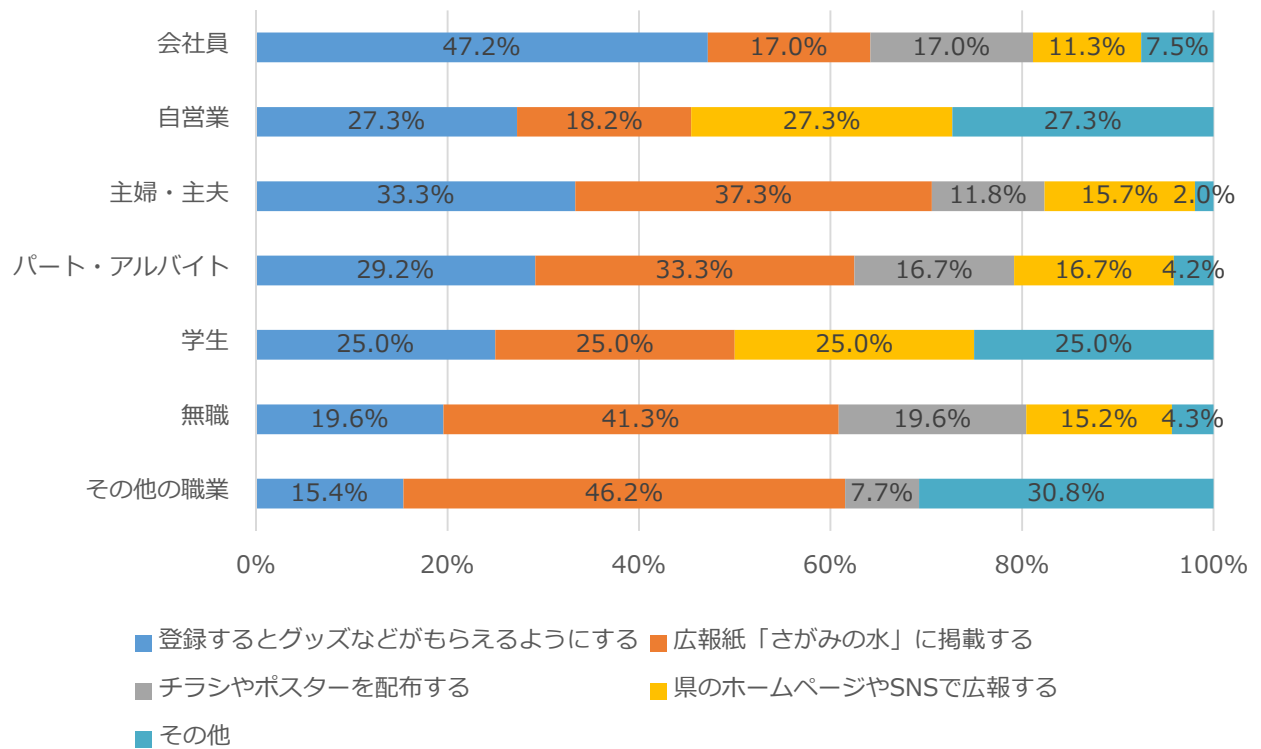
- ・かわいいスタンプがもらえる。TVK やFM ナパサで告知。 など



### 年代別



### 職業別



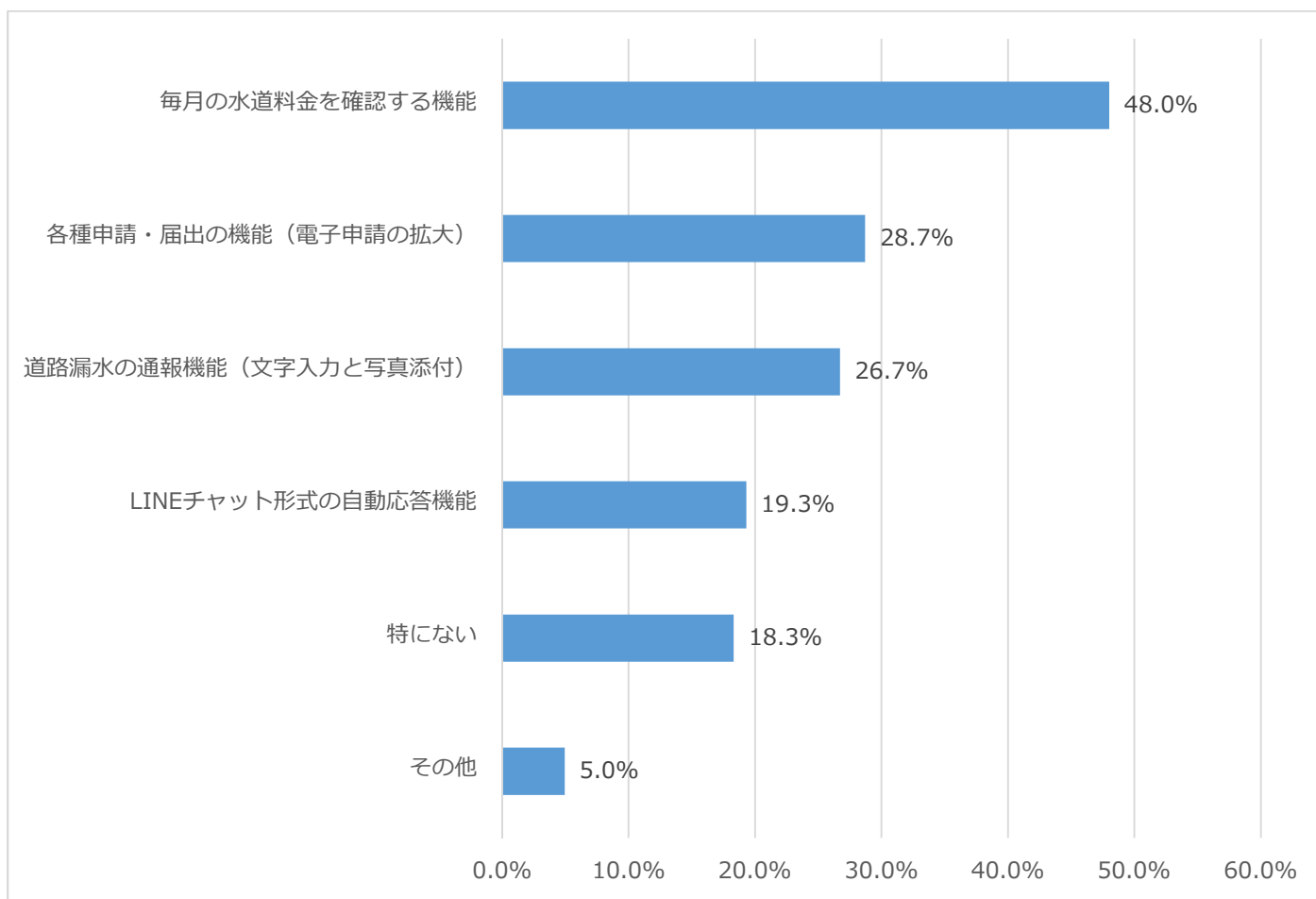
質問 14 「神奈川県企業庁」のLINE：新しい機能

「「神奈川県企業庁」のLINEには、主に断水・濁水、ダム放流、詐欺等の注意喚起、イベントなどの情報提供と水道の使用開始・休止申請手続の機能がありますが、これ以外にどんな情報提供や機能があれば便利だと思いますか。」

「毎月の水道料金を確認する機能」と回答した人の割合が 48.0%と最も高く、次に「各種申請・届出の機能（電子申請の拡大）」と回答した人の割合が 28.7%と続いた。

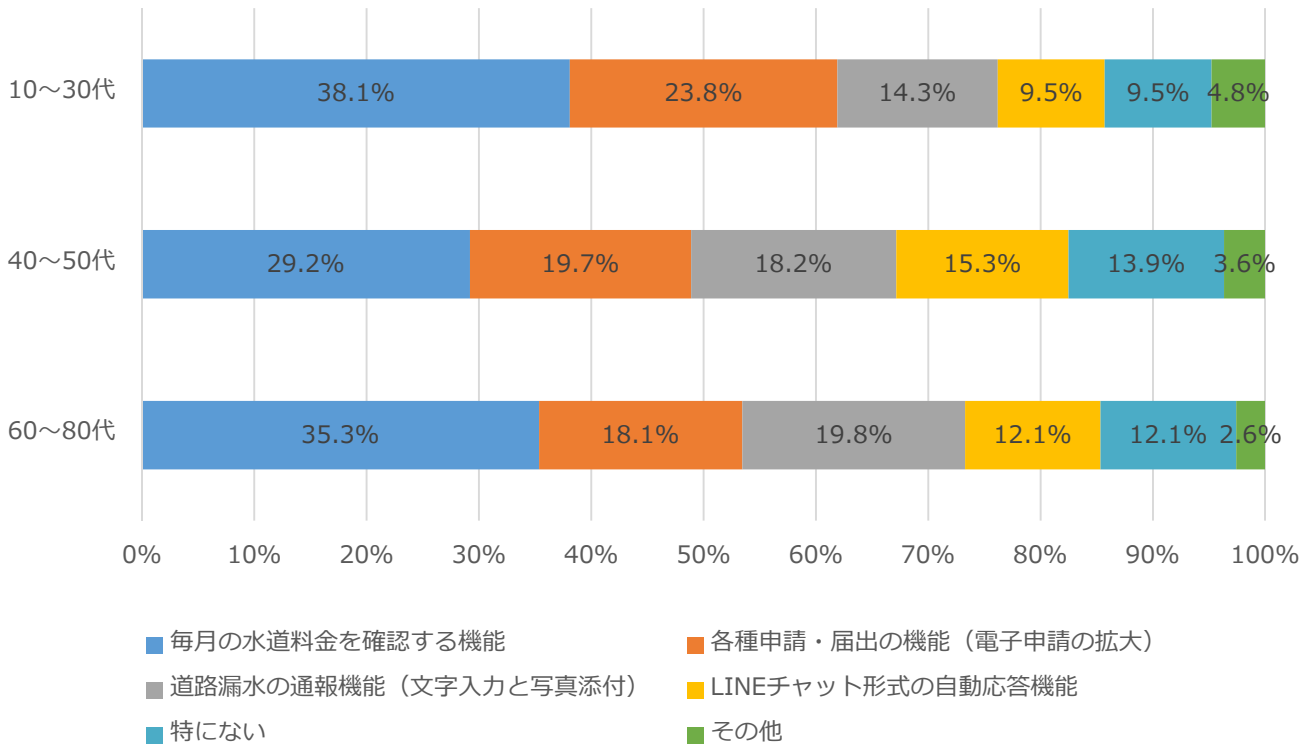
※「その他」のご意見

- ・LINEをしていないので分からない。給水車などのイベント開催情報。 など

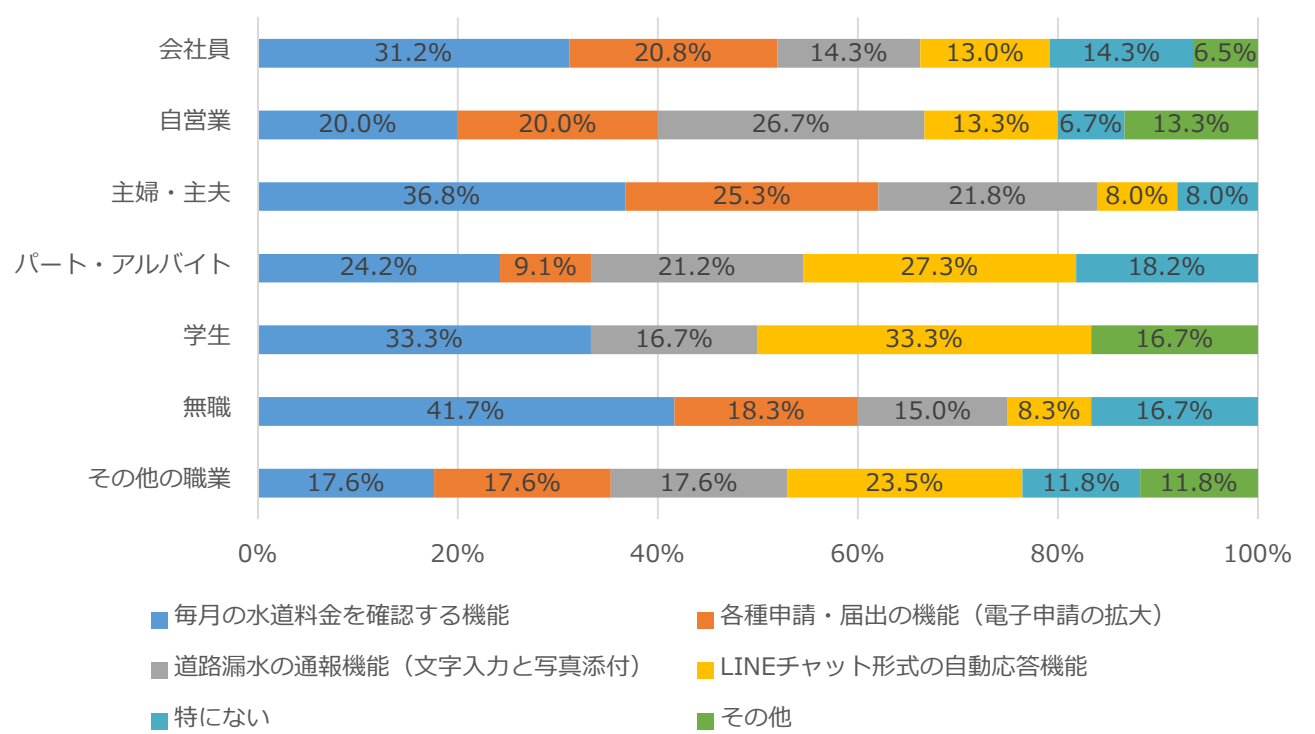




### 年代別



### 職業別



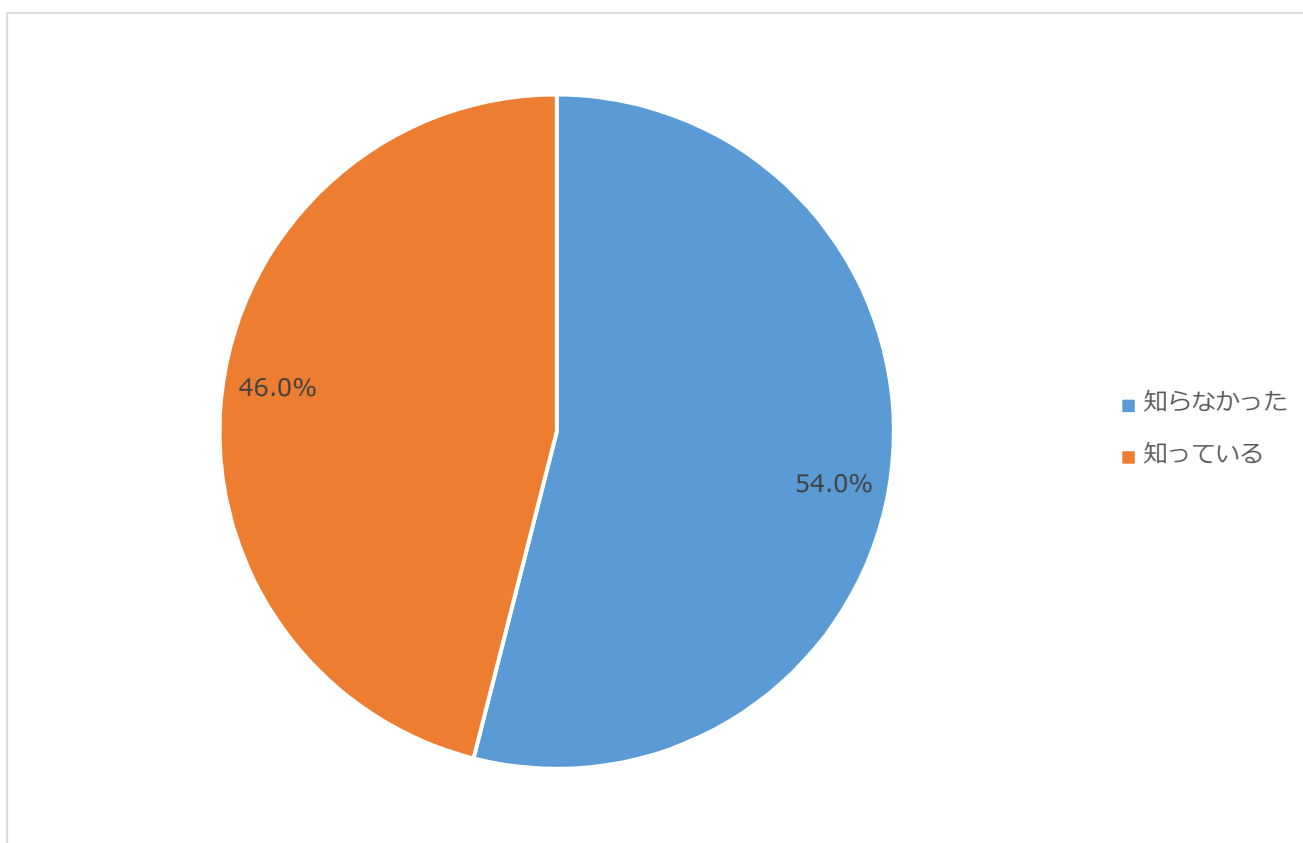
## ○新型コロナウイルス感染症対策に伴う水道料金の減額について

神奈川県営水道では、新型コロナウイルス感染症対策として、経済的負担の軽減と、減額相当の水量で手洗い等の徹底を支援するため、令和2年5月1日から令和2年8月31日検針分までの間、県営水道区域内の水道料金を一律10%減額しました。この間の県営水道区域内の一般家庭の使用水量を集計したところ、前年と比べ約105%に増加しました。

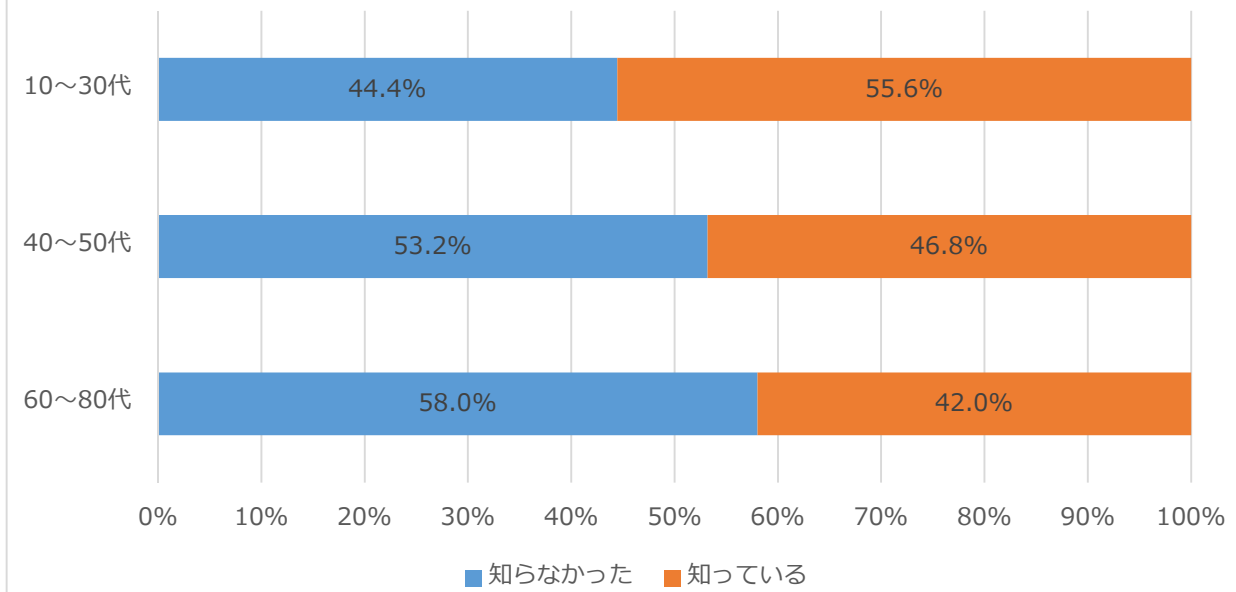
### 質問 15 コロナ減額：認知度

「水道料金が一律10%減額されていたことは知っていますか。」

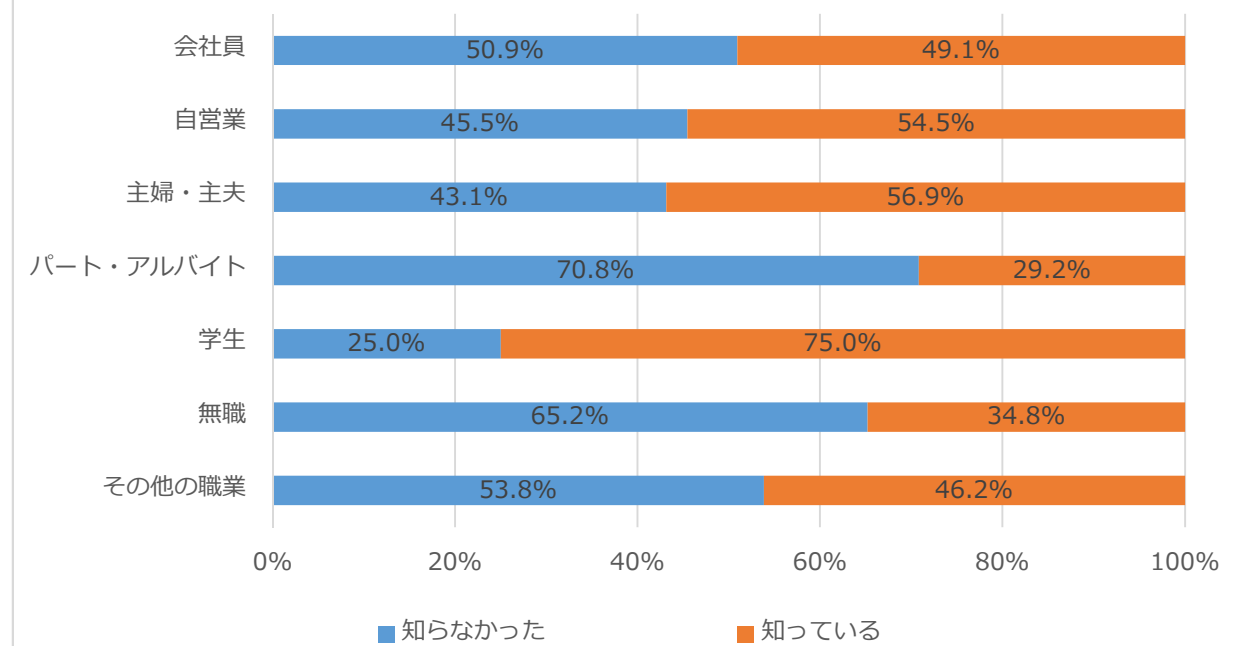
「知らなかった」と回答した人の割合が54.0%、「知っている」と回答した人の割合が46.0%となった。



### 年代別



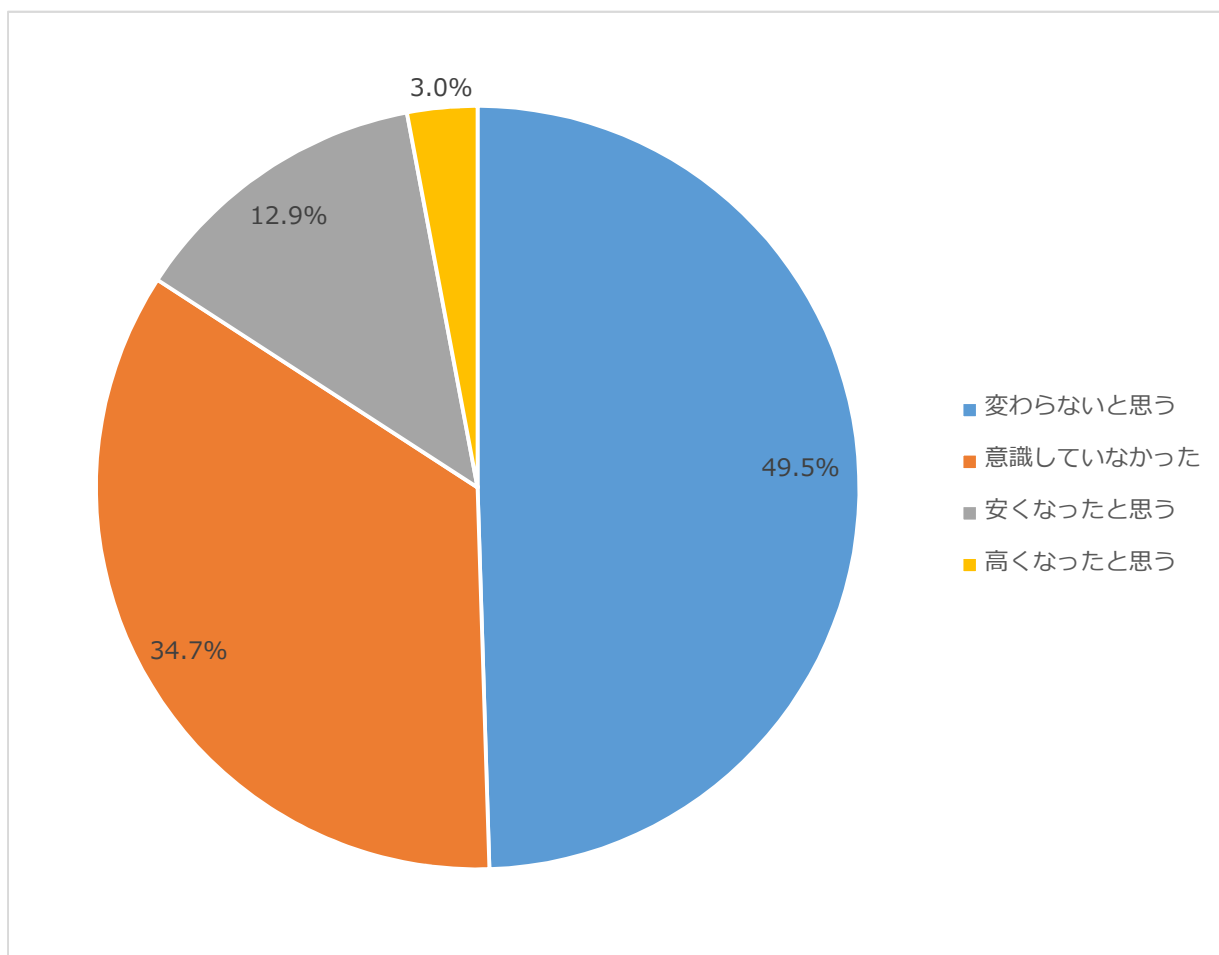
### 職業別



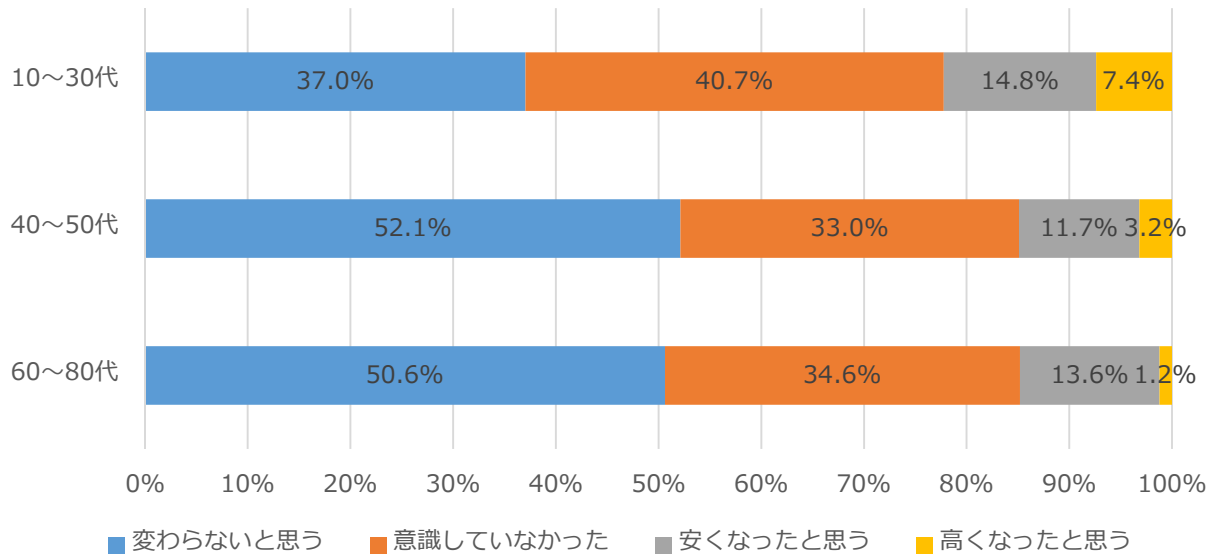
質問 16 コロナ減額：実感

「5月から8月にかけて、水道料金が安くなった実感はありますか。」

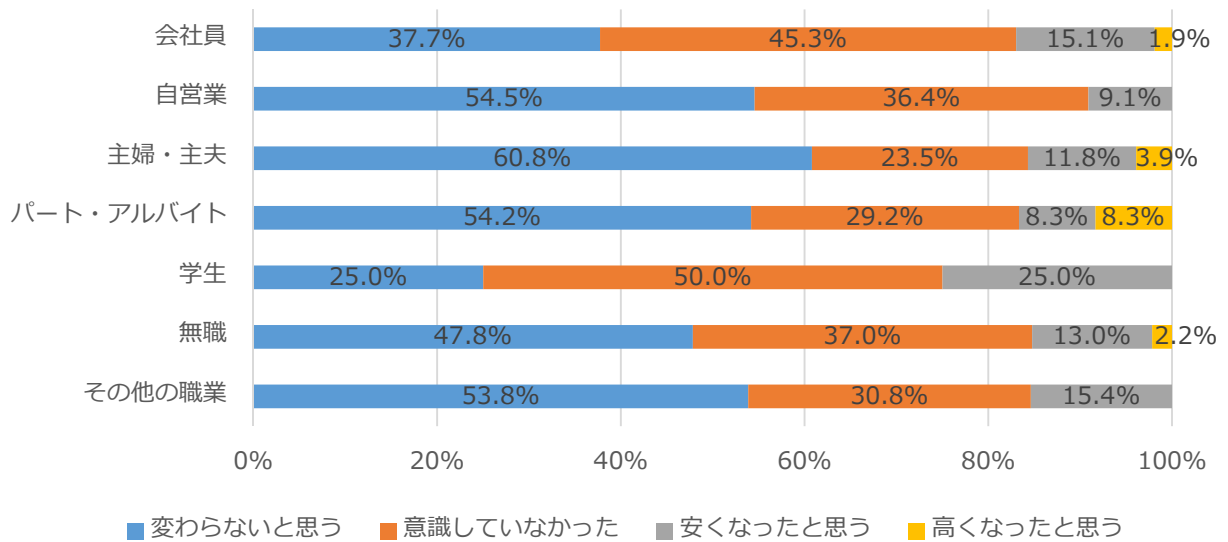
「変わらないと思う」と回答した人の割合が 49.5%と最も高く、「意識していなかった」と回答した人の割合が 34.7%、「安くなったと思う」と回答した人の割合が 12.9%、「高くなったと思う」と回答した人の割合が 3.0%となった。



### 年代別



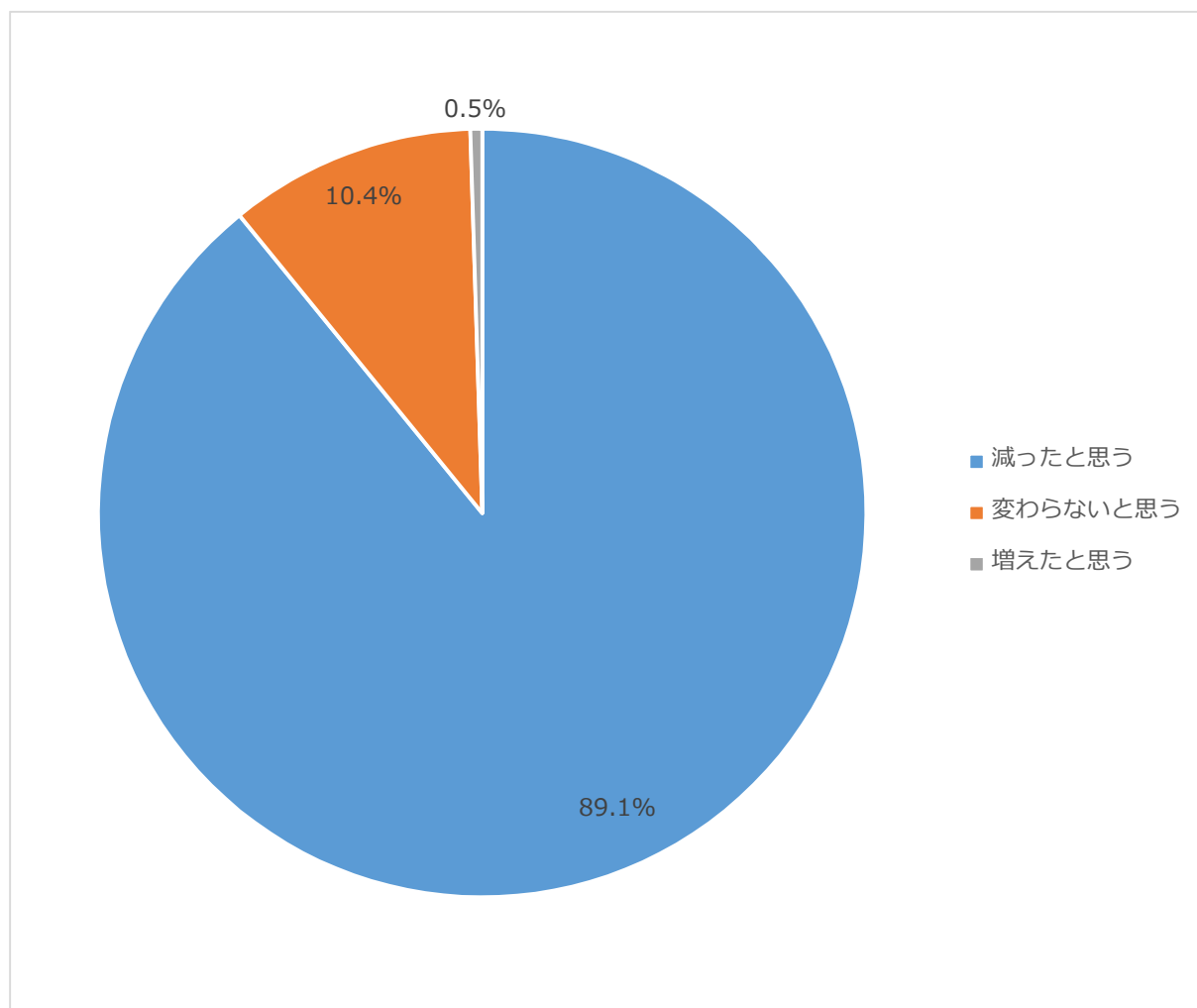
### 職業別



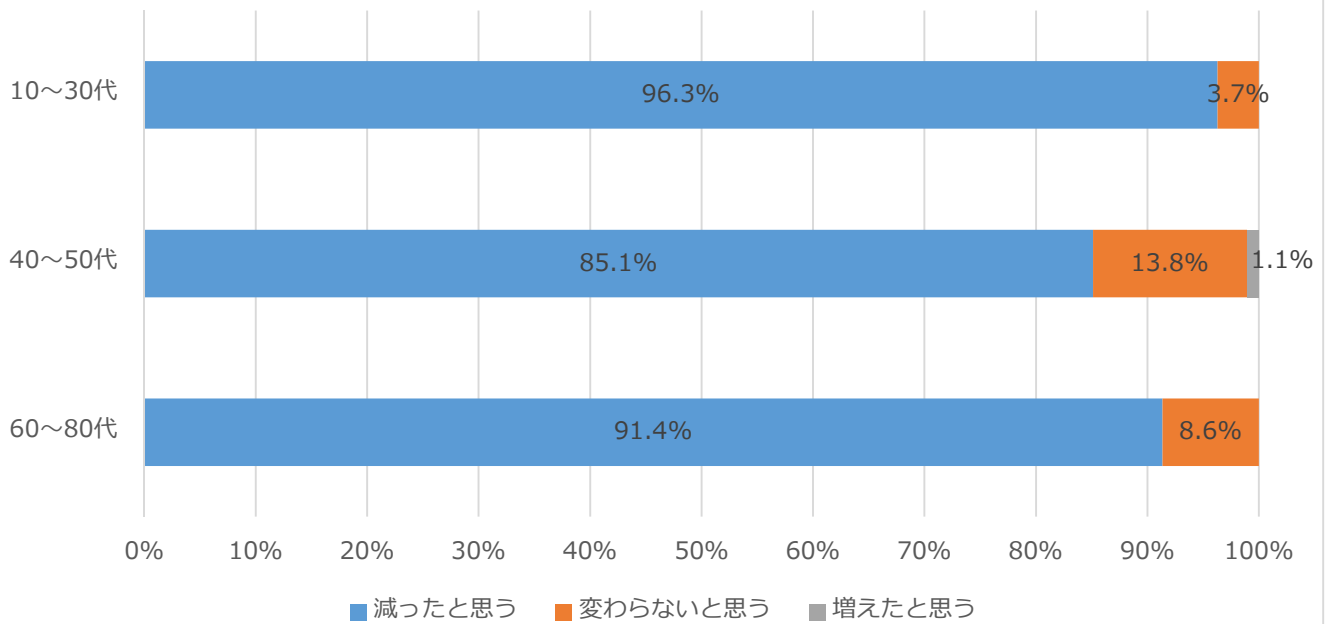
## 質問 17 コロナ減額：外出頻度

「5月から8月にかけて、外食や旅行、商業施設（カラオケなどの娯楽施設も含む）に行くことが減ったと思いますか。」

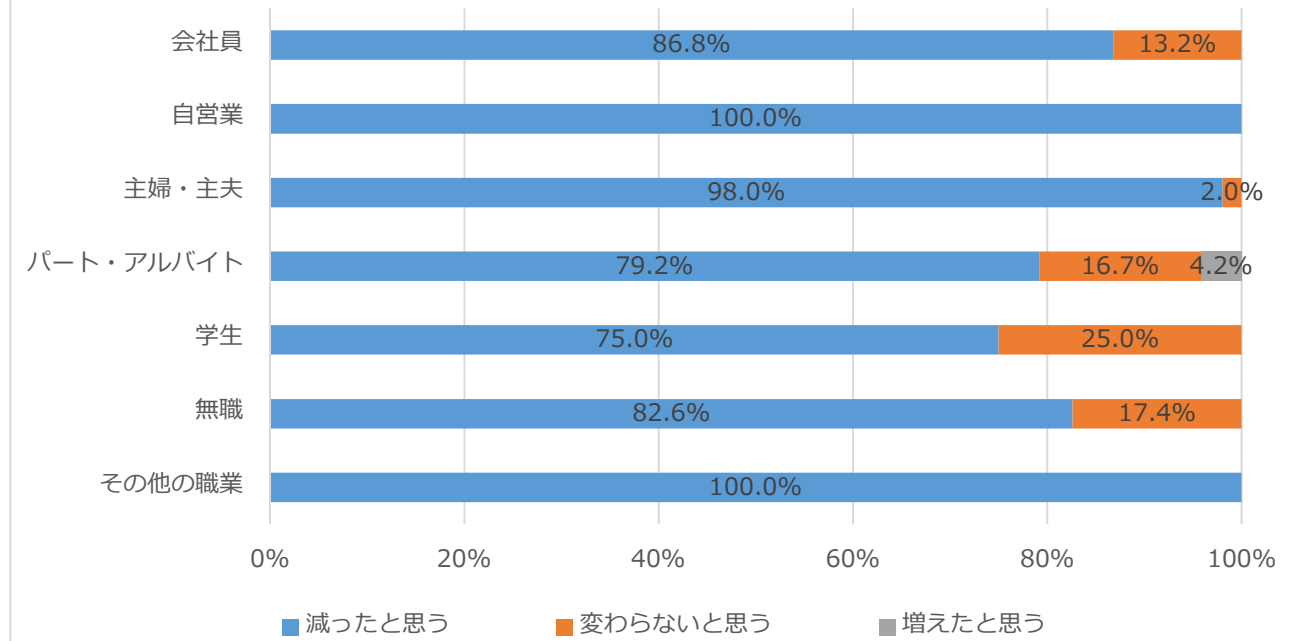
「減ったと思う」と回答した人の割合が **89.1%**と最も高く、「変わらないと思う」と回答した人の割合が **10.4%**、「増えたと思う」と回答した人の割合が **0.5%**となった。



### 年代別



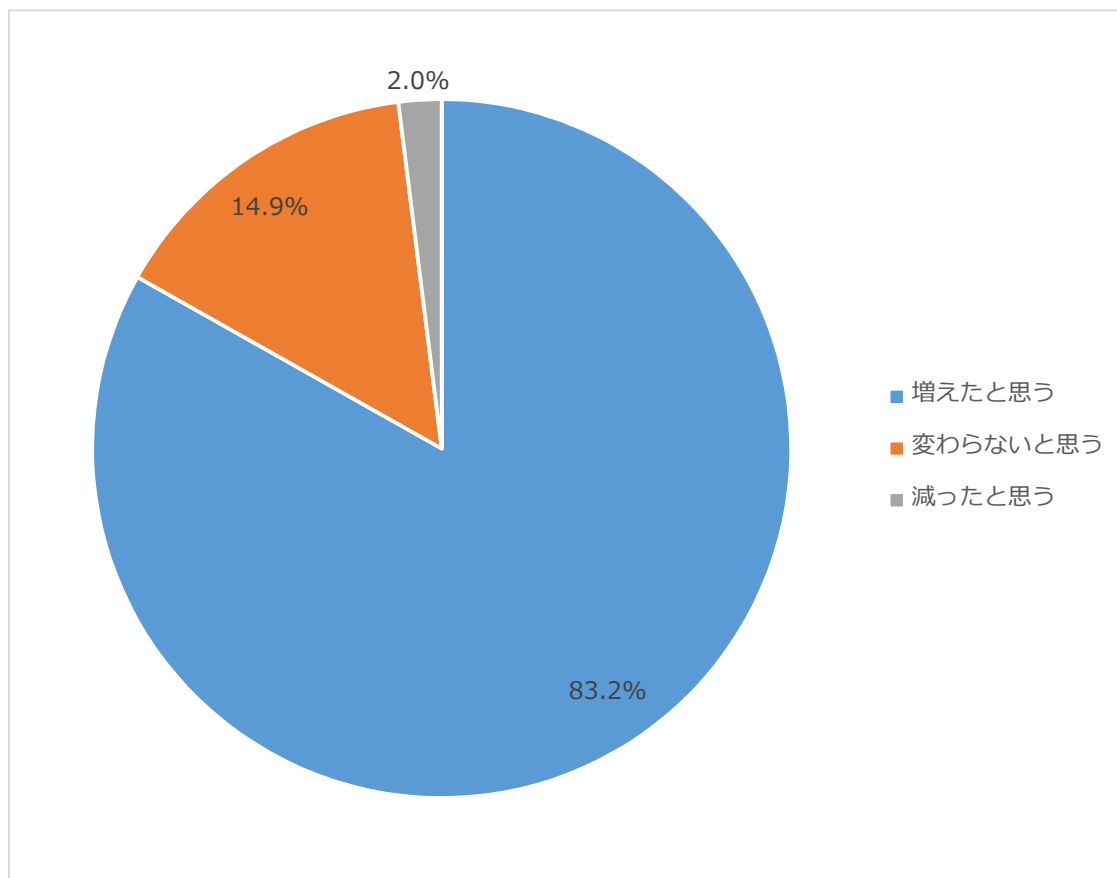
### 職業別



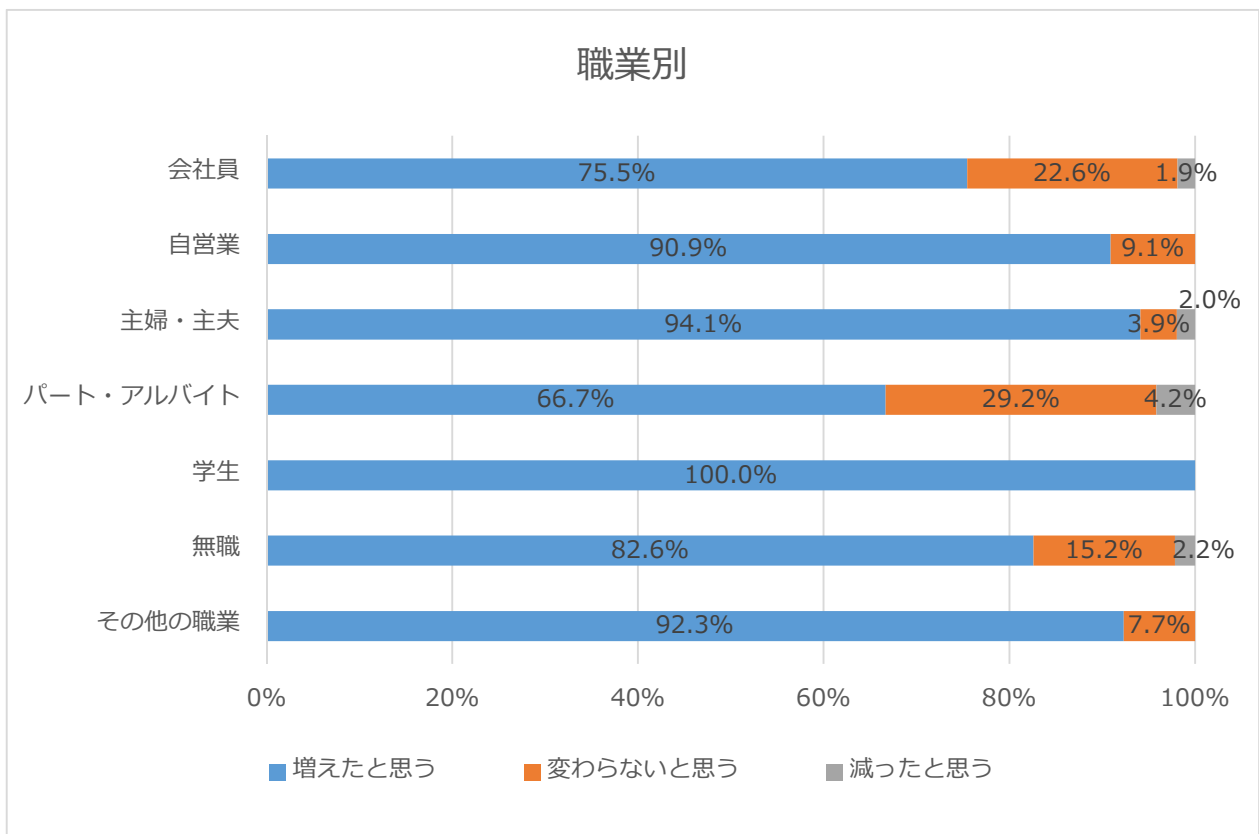
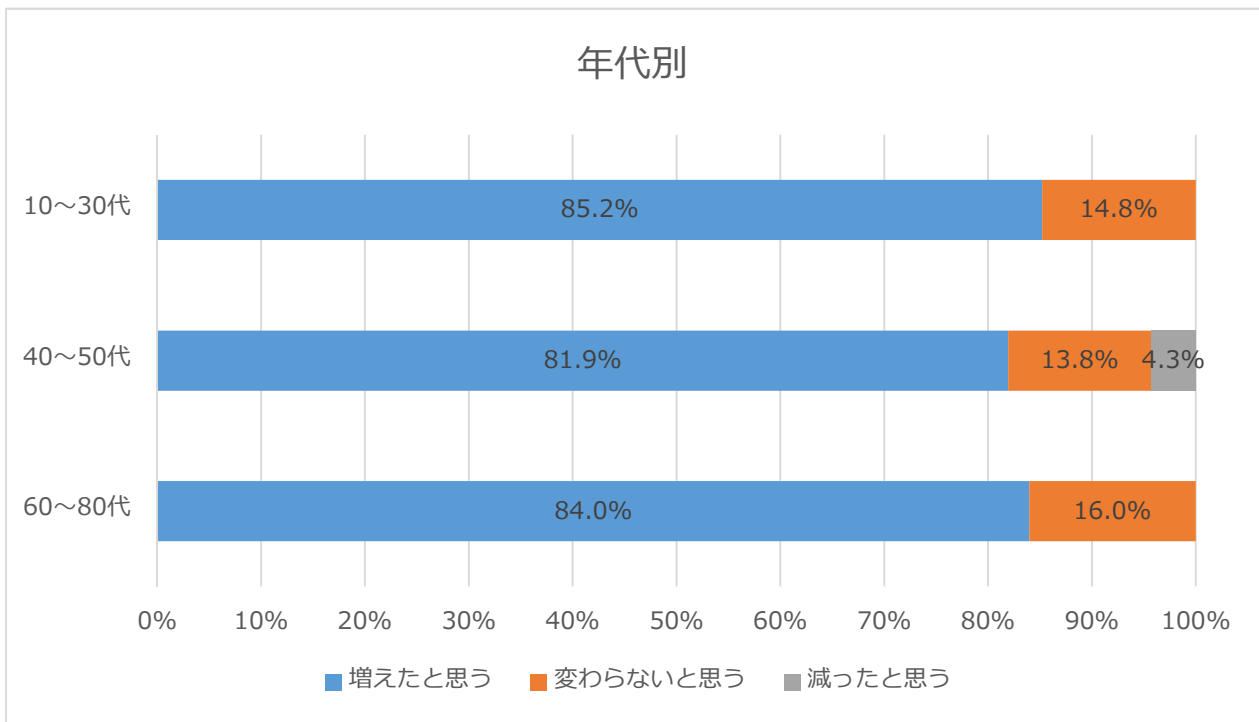
質問 18 コロナ減額：在宅頻度

「5月から8月にかけて、家にいることが増えたと思いますか。」

「増えたと思う」と回答した人の割合が 83.2%と最も高く、「変わらないと思う」と回答した人の割合が 14.9%、「減ったと思う」と回答した人の割合が 2.0%となった。



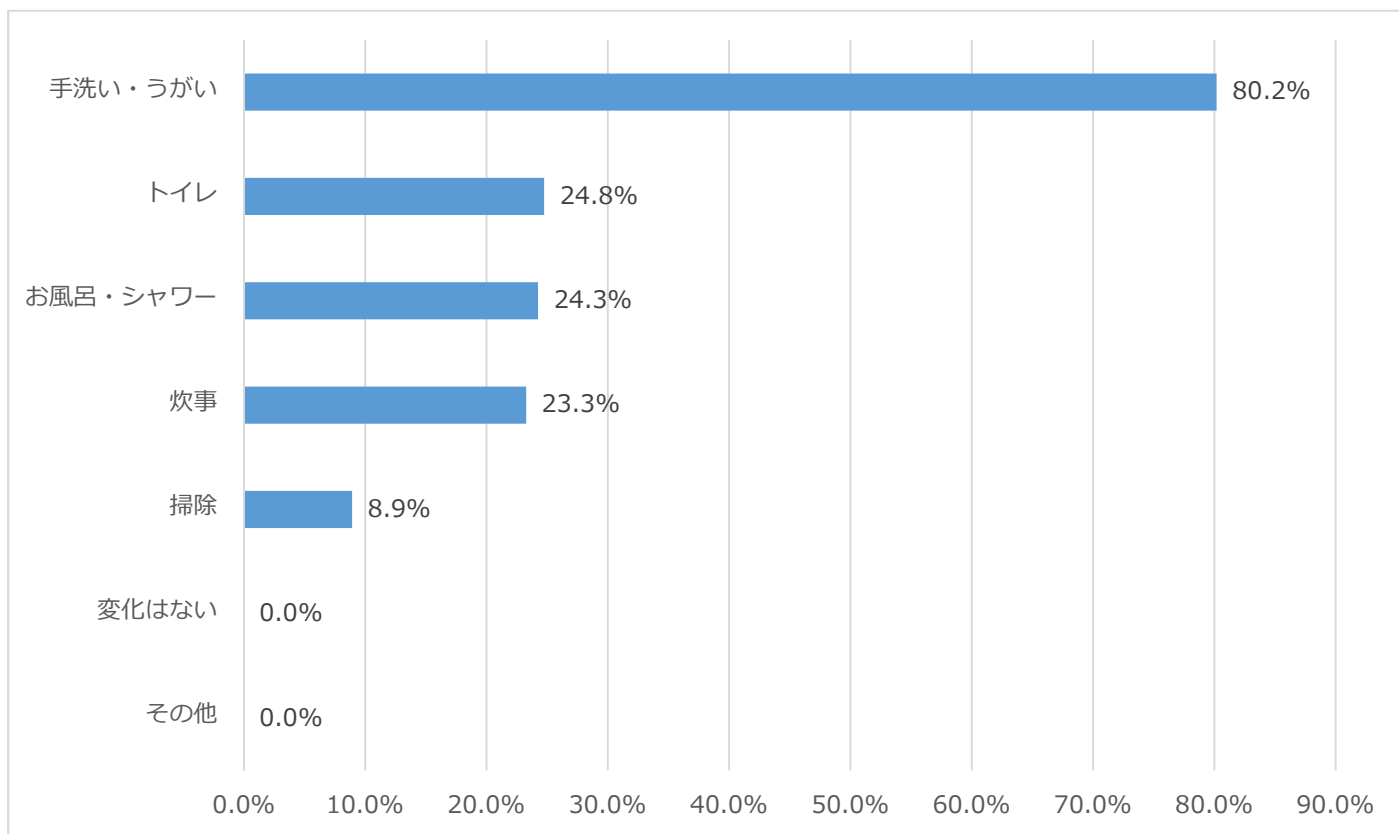




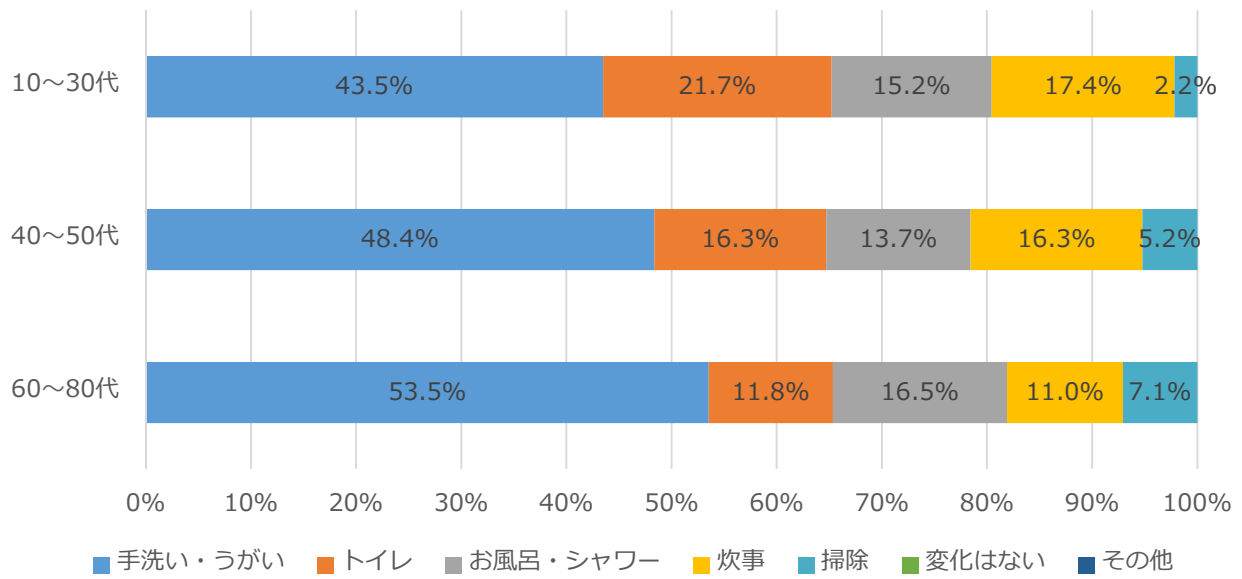
## 質問 19 コロナ減額：増えた使い方

「新型コロナウイルス感染拡大に伴って、水道水の使用について、どの使い方が増えたと思いますか。」（複数回答可）

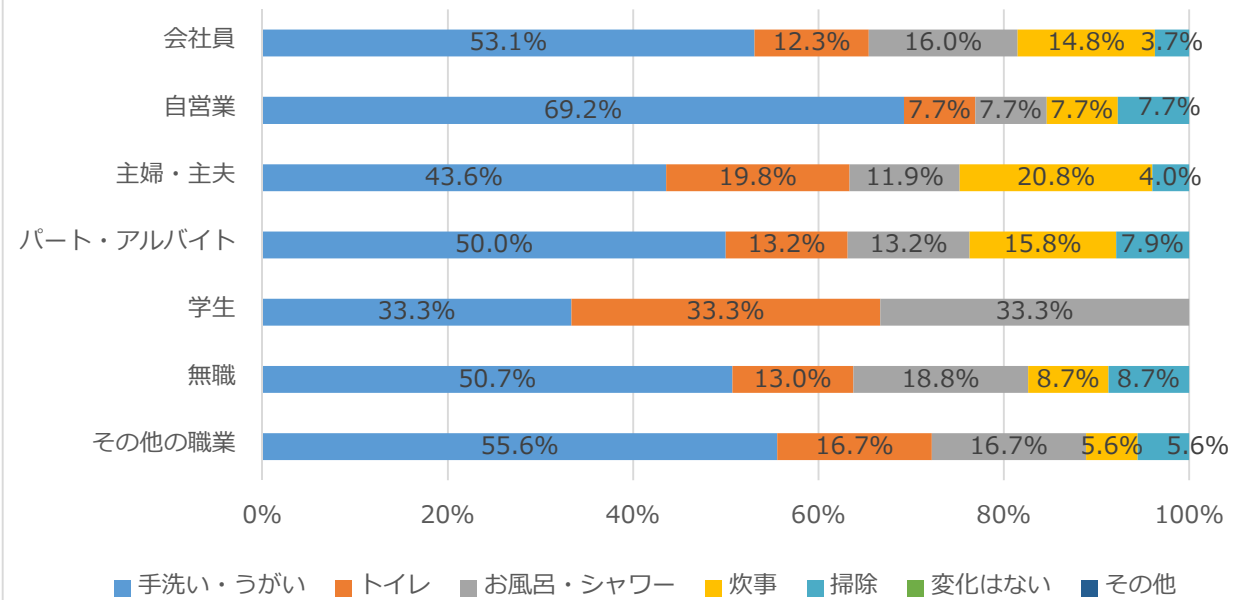
「手洗い・うがい」と回答した人の割合が 80.2%と最も高く、「トイレ」と回答した人の割合が 24.8%、「お風呂・シャワー」と回答した人の割合が 24.3%、「炊事」と回答した人の割合が 23.3%、「掃除」と回答した人の割合が 8.9%となり。「変化はない」、「その他」と回答した人はいなかった。



### 年代別



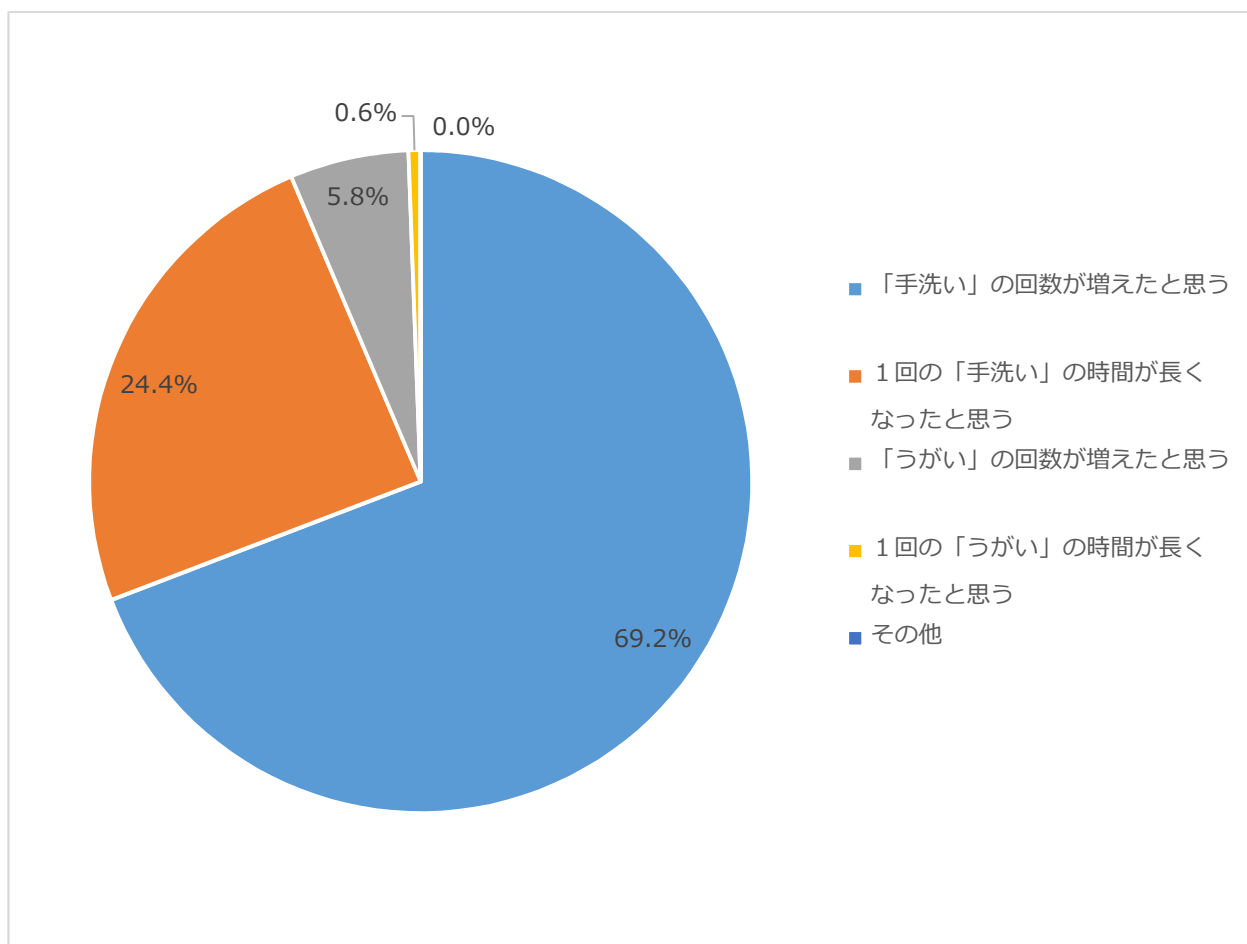
### 職業別

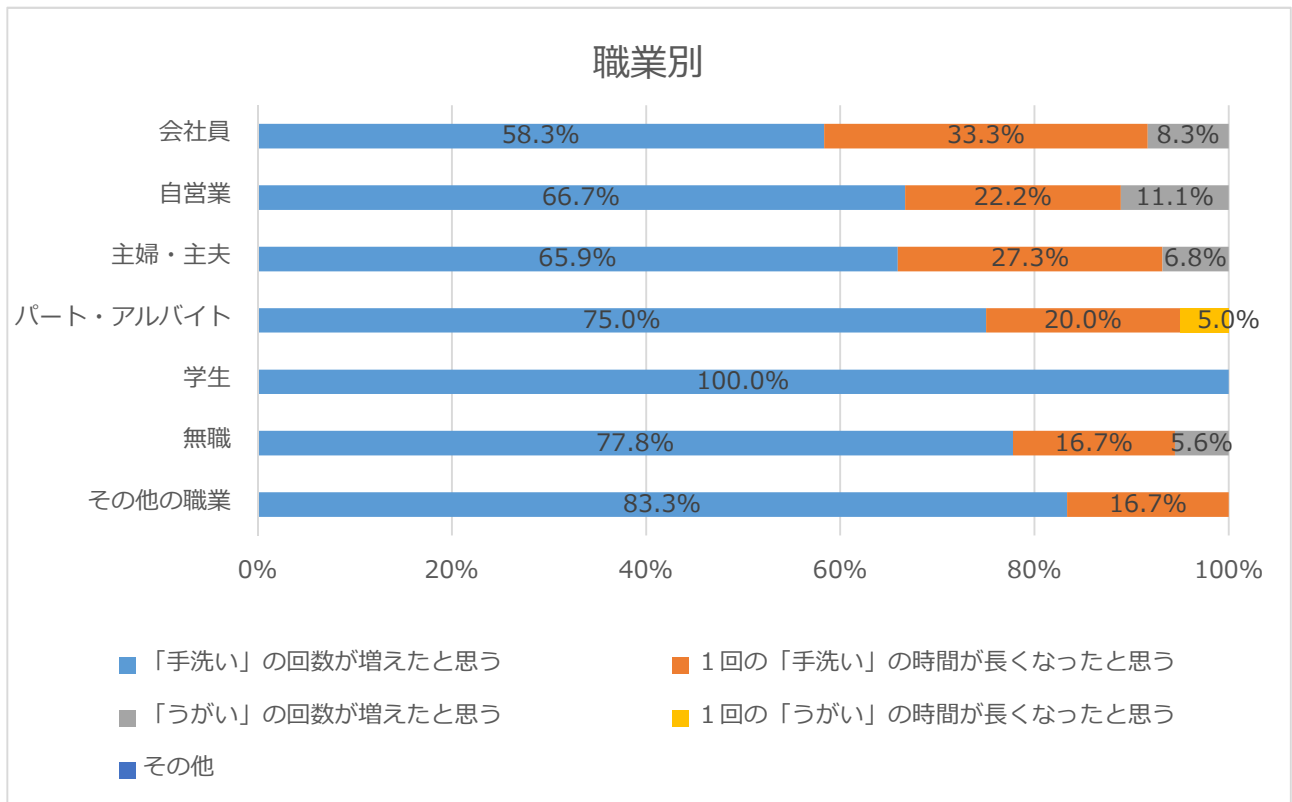
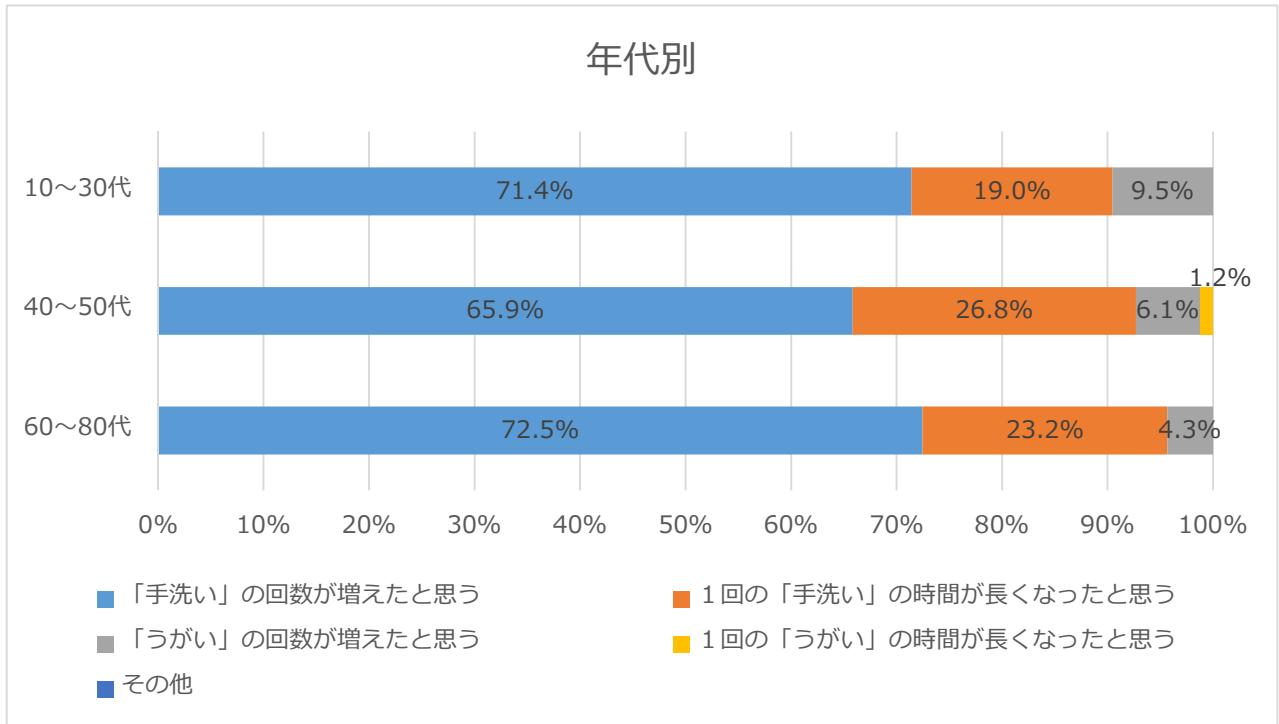


質問 20 コロナ減額：手洗い・うがいの使い方

「手洗い・うがいでの水道水の使い方は、どのように増えたと思いますか。」（複数回答可）

「「手洗い」の回数が増えたと思う」と回答した人の割合が 69.2%と最も高く、「1回の「手洗い」の時間が長くなったと思う」と回答した人の割合が 24.4%、「「うがい」の回数が増えたと思う」と回答した人の割合が 5.8%、「1回の「うがい」の時間が長くなったと思う」と回答した人の割合が 0.6%となり、「その他」と回答した人はいなかった。





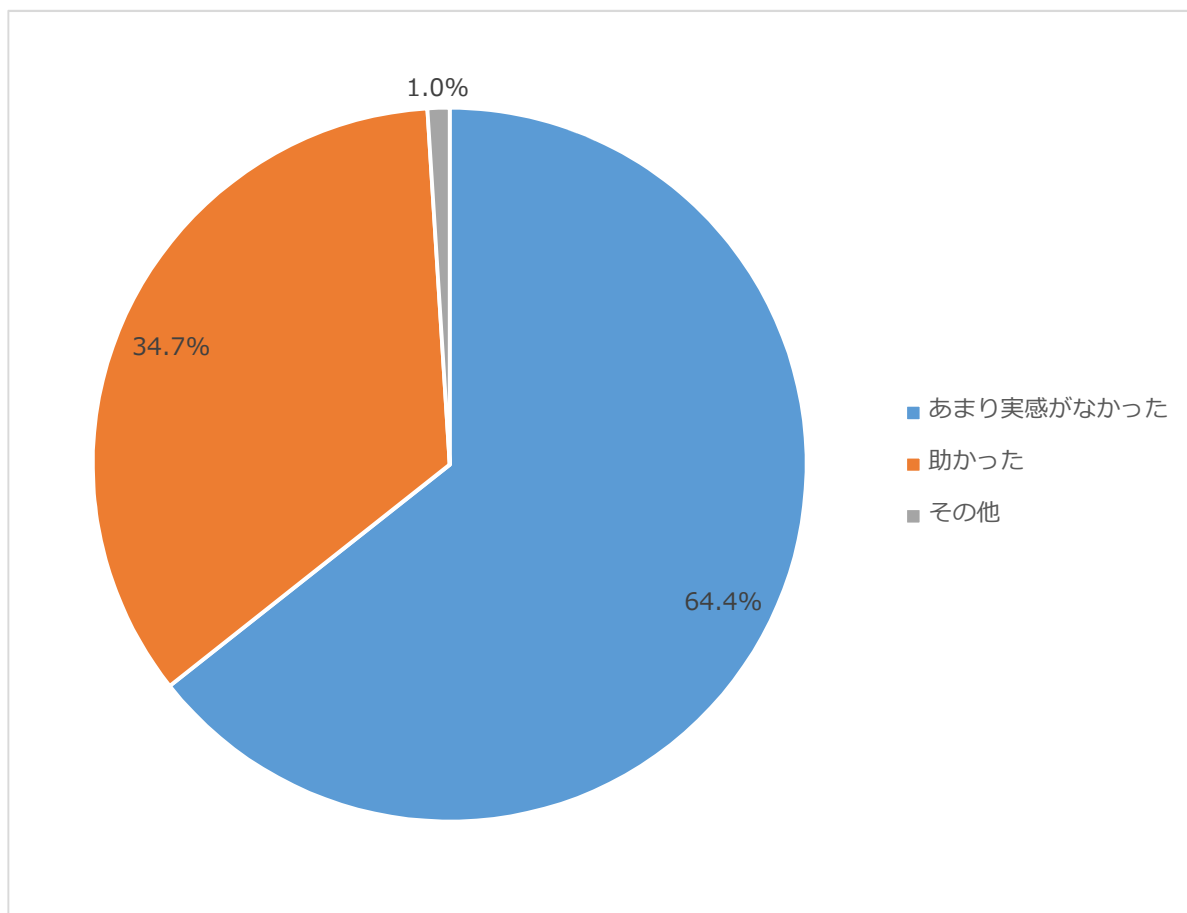
質問 21 コロナ減額：今回の減額について

「今回の減額についてどう思いますか。」（複数回答可）

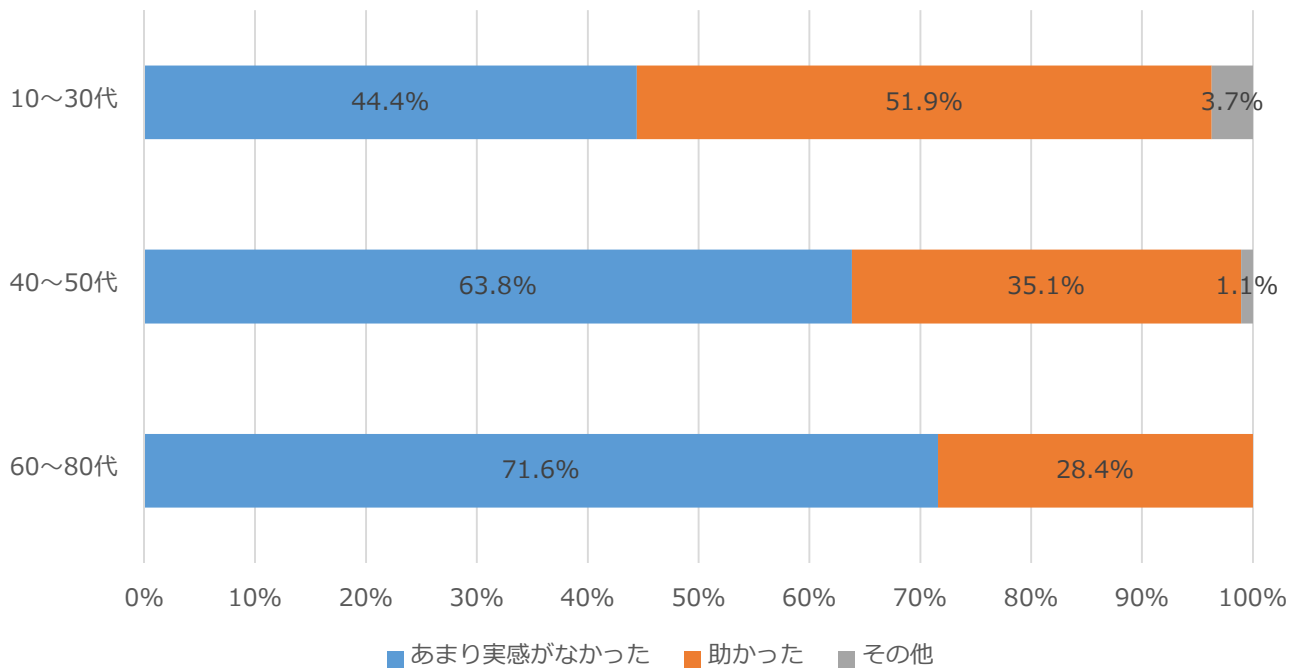
「あまり実感がなかった」と回答した人の割合が 64.4%と最も高く、「助かった」と回答した人の割合が 34.7%、「その他」と回答した人の割合が 1.0%となった。

※「その他」のご意見

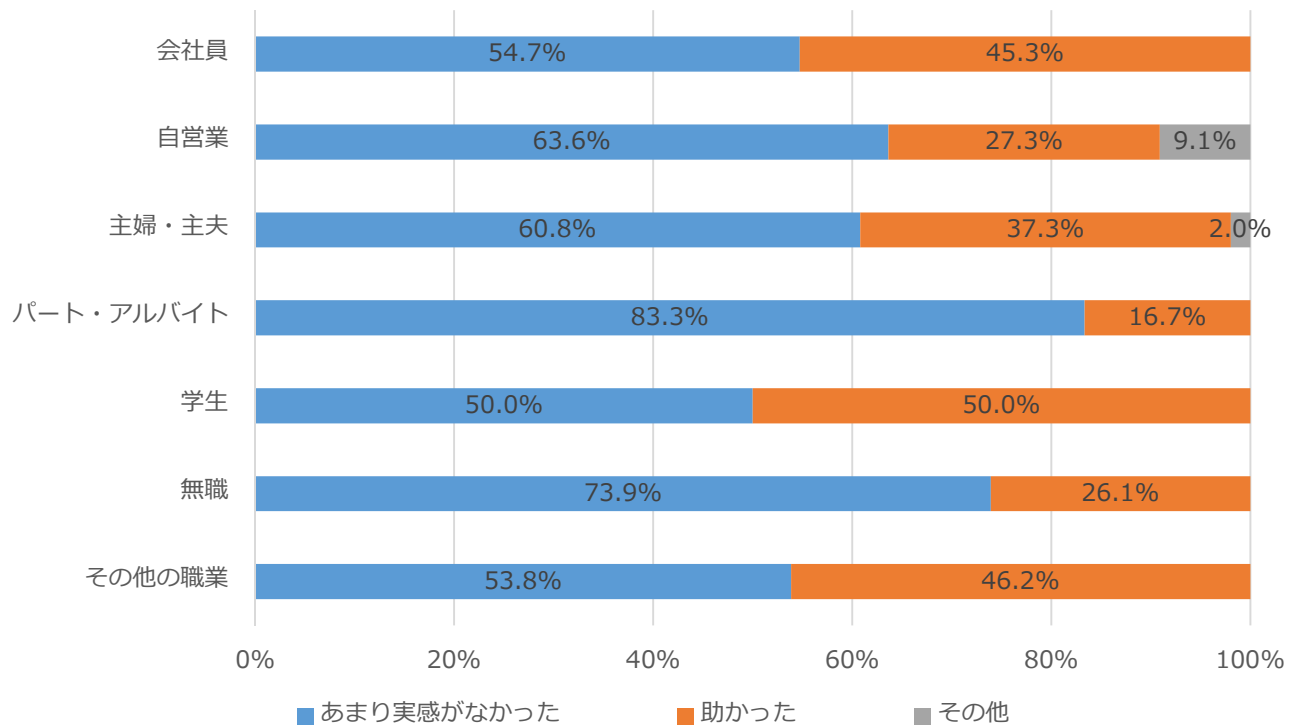
- ・もっと大々的に周知したほうがよい。
- ・水道料金はもともと安いと思っているので、値段をまったく気にしていない。



### 年代別



### 職業別



**<資料> 令和2年度 県営水道フレンズ第1回アンケート調査票**  
(※アンケート調査は終了しています。)

〔基本情報〕

質問 名前【必須】

質問 フレンズ番号

質問 登録メールアドレス【必須】

質問 職業【必須】

〔水道水の飲用〕

質問1 普段から県営水道の水道水を飲んでますか。【必須】

- 1 直接飲むことが多いと思う  
(煮沸後の水道水をコーヒー等に使用する場合も含む)
- 2 浄水器等を使用して飲むことが多いと思う
- 3 ほとんど水道水は飲まないと思う

〔水道水のおいしさ〕

質問2 県営水道の水道水をそのまま飲んだ時に、おいしいと思いますか。【必須】

- 1 おいしい
- 2 ややおいしい
- 3 普通
- 4 ややおいしくない
- 5 おいしくない

〔水道水の水質〕

質問3 県営水道の水道水の水質は安心だと思いますか。【必須】

- 1 安心だと思う
- 2 浄水器等を使用すれば安心だと思う
- 3 不安だと思う
- 4 どちらともいえない

質問4 質問3で「1 安心だと思う」とお答えした方にお聞きします。

安心できる理由をお選びください。

(あなたのお考えに近いものを1つだけお選びください。)



- 1 嫌なにおいや味がしないから
- 2 県営水道で水質管理をしているから
- 3 色や濁りがないから
- 4 おいしいから
- 5 利用していて問題がないから
- 6 その他（具体的に）

質問5 質問3で「2 浄水器等を使用すれば安心だと思う」または「3 不安だと思う」とお答えした方にお聞きします。

浄水器等を使用する理由、または不安だと思う理由をお選びください。

（あなたのお考えに近いものを1つだけお選びください。）

- 1 嫌なにおいや味がするから
- 2 県営水道の水質管理が不安だから
- 3 色や濁りがあるから
- 4 おいしくないから
- 5 マンション等の受水槽の管理が心配だから
- 6 その他（具体的に）

#### 〔節水意識〕

質問6 あなたはご家庭で節水を意識していますか。【必須】

- 1 常に意識している
- 2 時々意識している
- 3 特に意識はしていない

#### 〔節水行動〕

質問7 あなたが節水に最も効果的であると感じる行動はどれだと思いますか。

実際に行動をしていなくても、イメージ等で1つだけお選びください。

【必須】

- 1 洗面、食器洗い時のこまめなじゃ口の開閉
- 2 風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用
- 3 雨水の活用
- 4 特にない
- 5 その他（具体的に）

#### 〔災害対策：断水の発生〕

質問8 水道が断水した際に、あなたが一番困ることは何だと思いますか。

(1つだけお選びください。) 【必須】

- 1 飲み水や調理
- 2 トイレの水洗
- 3 衣服等の洗濯
- 4 風呂やシャワー(洗面、洗髪等)
- 5 その他(具体的に)

〔災害対策：水の備蓄〕

質問9 災害対策として、家庭内に一人あたりどれくらいの量の水を備蓄すればよいと思いますか。 【必須】

- 1 3リットル未満
- 2 3～5リットル
- 3 6～8リットル
- 4 9リットル以上

〔災害対策：県営水道の取組〕

質問10 次にあげる県営水道の災害対策について、ご存知のものはありますか。

(複数回答可) 【必須】

- 1 地震に強い水道管(耐震継手管)の布設を進めている
- 2 浄水場や配水池の主要な施設の耐震補強を行っている
- 3 地震時に、別の浄水場や他の市町から水が供給できるように、連絡管を整備している
- 4 災害時の飲料水を確保するため、災害用指定配水池等を指定し、常時水を蓄えている(※地震災害の応急給水は市や町が主体となって行います)
- 5 地震で水道管が壊れた場合、水道工事店の組合や県内外の他の水道事業者とお互いに応援し合える体制を整えている
- 6 地震災害対策訓練や市や町との合同応急給水訓練を定期的に行っている
- 7 基幹浄水場(寒川浄水場・谷ヶ原浄水場)に、非常用予備発電機を備えている
- 8 1～7について、全て知らない

〔水道の施設整備〕

質問11 現在、県営水道では、水道管路や浄水場などの水道施設の耐震化や、災害時に備えた対策として質問10の1～7について取組を進めています。

水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新には、今後多くの費用がかかることが見込まれますが、このことについてどのように思いますか。 【必須】

- 1 現行の水道料金の範囲内で実施するべきである
- 2 必要であれば、水道料金を値上げしてでも、さらに推進すべきである

- 3 水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新は必要なく、水道料金を値下げしてほしい（何かが起きた際に、断水して直すだけで十分である）
- 4 水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新の必要性がわからないので説明してほしい
- 5 その他（具体的に）

#### 〔「神奈川県企業庁」のLINE〕

質問 12 「神奈川県企業庁」のLINEを知っていますか。【必須】

- 1 知っている
- 2 知らない

質問 13 「神奈川県企業庁」のLINEを登録してもらうには、どのような方法がよいと思いますか。（あなたのお考えに近いものを1つだけお選びください。）【必須】

- 1 チラシやポスターを配布する
- 2 登録するとグッズなどがもらえるようにする
- 3 県のホームページやSNSで広報する
- 4 広報紙「さがみの水」に掲載する
- 5 その他（具体的に）

質問 14 「神奈川県企業庁」のLINEには、主に断水・濁水、ダム放流、詐欺等の注意喚起、イベントなどの情報提供と水道の使用開始・休止申請手続の機能がありますが、これ以外にどんな情報提供や機能があれば便利だと思いますか。（複数回答可）【必須】

- 1 LINEチャット形式の自動応答機能
- 2 各種申請・届出の機能（電子申請の拡大）
- 3 道路漏水の通報機能（文字入力と写真添付）
- 4 毎月の水道料金を確認する機能
- 5 特にない
- 6 その他（具体的に）

#### 〔新型コロナウイルス感染症対策に伴う水道料金の減額について〕

神奈川県営水道では、新型コロナウイルス感染症対策として、経済的負担の軽減と、減額相当の水量で手洗い等の徹底を支援するため、令和2年5月1日から令和2年8月31日検針分までの間、県営水道区域内の水道料金を一律10%減額しました。この間の県営水道区域内の一般家庭の使用水量を集計したところ、前年と比べ約105%に増加しました。

そこで、減額期間中について伺います。

質問 15 水道料金が一律10%減額されていたことは知っていますか。【必須】

- 1 知っている
- 2 知らなかった

質問 16 5月から8月にかけて、水道料金が安くなった実感はありますか。【必須】

- 1 安くなったと思う
- 2 変わらないと思う
- 3 高くなったと思う
- 4 意識していなかった

質問 17 5月から8月にかけて、外食や旅行、商業施設（カラオケなどの娯楽施設も含む）に行くことが減ったと思いますか。【必須】

- 1 減ったと思う
- 2 変わらないと思う
- 3 増えたと思う

質問 18 5月から8月にかけて、家にいることが増えたと思いますか。【必須】

- 1 増えたと思う
- 2 変わらないと思う
- 3 減ったと思う

質問 19 新型コロナウイルス感染拡大に伴って、水道水の使用について、どの使い方が増えたと思いますか。（複数回答可）【必須】

- 1 手洗い・うがい
- 2 お風呂・シャワー
- 3 トイレ
- 4 炊事
- 5 掃除
- 6 変化はない
- 7 その他（具体的に）

質問 20 質問 19で「1 手洗い・うがい」とお答えした方にお聞きします。  
手洗い・うがいでの水道水の使い方は、どのように増えたと思いますか。

- 1 「手洗い」の回数が増えたと思う
- 2 1回の「手洗い」の時間が長くなったと思う
- 3 「うがい」の回数が増えたと思う

- 4 1回の「うがい」の時間が長くなったと思う
- 5 その他（具体的に）

質問 21 今回の減額についてどう思いますか。【必須】

- 1 助かった
- 2 あまり実感がなかった
- 3 その他（具体的に）